



**VÂNIA MARISA DA  
SILVA TOMÉ**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA TEKA  
PORTUGAL - MERCADOS B2B E A  
COMUNICAÇÃO NA RELAÇÃO COM O  
CLIENTE**







**VÂNIA MARISA DA  
SILVA TOMÉ**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA TEKA  
PORTUGAL - MERCADOS B2B E A  
COMUNICAÇÃO NA RELAÇÃO COM O  
CLIENTE**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Ana Maria Ramalheira, do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.



## **O júri**

Presidente

**Prof. Doutor Reinaldo Francisco da Silva**  
Professor Auxiliar da Universidade de Aveiro

**Prof.<sup>a</sup> Doutora Zélia Maria de Jesus Breda**  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (arguente)

**Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Maria Martins Pinhão Ramalheira**  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora)



## **Agradecimentos**

À Dr.<sup>a</sup> Sónia Gaspar, que aceitou ser minha Supervisora de Estágio, pela atenção demonstrada, desde o primeiro dia, para que me sentisse bem integrada na empresa Teka e cuja ajuda, dedicação e conselhos ao longo dos seis meses de Estágio foram essenciais.

Ao Diretor do Departamento de Investigação e Desenvolvimento da Teka Portugal, Eng.<sup>o</sup> António Viegas, pela sua constante disponibilidade e pelo seu competente apoio que se revelaram fundamentais na elaboração deste Relatório de Estágio.

A toda a equipa Teka com quem tive contacto, pela compreensão, apoio e capacidade de integração como membro da empresa.

À minha orientadora de Estágio, Professora Doutora Ana Maria Ramalheira, cujo apoio e sugestões fornecidos foram essenciais na construção deste Relatório de Estágio.

Aos meus pais e irmãs, que sempre me apoiaram em todas as fases do meu percurso académico.

Ao meu marido, pela sua compreensão e incansável apoio e por acreditar nas minhas capacidades, tendo sempre uma palavra de incentivo e motivação.





**Palavras-chave**

Documentos de Produto, Manual de Instruções, Tradução; Mercado B2B, *Marketing* Relacional, Comunicação com o cliente.

**Resumo**

O presente Relatório de Estágio tem por objetivo fornecer uma visão geral das atividades realizadas ao longo do Estágio no Departamento de Investigação e Desenvolvimento, na Teka Portugal.

Após uma breve apresentação da empresa acolhedora e do departamento que integrei, descrevo as atividades que desenvolvi ao longo dos seis meses de Estágio e em que medida contribuíram para o meu enriquecimento profissional e pessoal.

Este relatório inclui um estudo desenvolvido no âmbito dos mercados B2B, dando especial atenção à comunicação na relação com o cliente. Depois de uma revisão da literatura, são apresentados os resultados deste trabalho, assim como sugestões para futura investigação.



**Keywords**

Product Documents, User's Manuals, Translation; B2B Markets, Relational Marketing, Communicating with customers.

**Abstract**

This paper presents an overview of the activities performed during the Traineeship in de R&D Department in Teka Portugal.

After a brief presentation of the company and the department where I worked, I describe the tasks I was given during the six months of this traineeship, reflecting on how they have contributed to my professional and personal development.

This report also includes a study carried out within the field of B2B Marketing, focusing on the importance of the customer relationship communication. After a literature review concerning this subject, I conclude this report showing the results of the study and presenting some suggestions for further research.



# Índice

<b>I - Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>II - Apresentação da empresa de acolhimento</b> .....	<b>3</b>
O Grupo Teka .....	3
Teka Portugal.....	6
<b>III - Tarefas realizadas durante o Estágio Curricular</b> .....	<b>11</b>
Gestão documental de produtos .....	12
Documentos técnicos: o Manual de Instruções .....	14
Elaboração de Manuais de Instruções.....	17
Utilização de ferramentas informáticas .....	21
Colaboração com o Departamento de <i>Marketing</i> .....	24
<b>IV - Marketing B2B: estratégias de comunicação na construção da relação com o cliente</b> .....	<b>27</b>
Revisão da literatura.....	29
<i>O mercado business-to-business</i> .....	30
<i>Marketing relacional</i> .....	34
<i>Comunicação na relação com o cliente</i> .....	36
<i>Importância das Línguas na relação com o cliente</i> .....	40
<b>V - Estudo elaborado na Teka Portugal: o papel da comunicação na relação com o cliente</b> .....	<b>43</b>
Metodologia de investigação.....	43
Principais resultados .....	46
Conclusões do estudo .....	51
<b>VI - Considerações finais</b> .....	<b>53</b>
<b>Referências bibliográficas</b> .....	<b>57</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>61</b>



# Índice de Figuras

Figura 1: A Teka no mundo.....	3
Figura 2: Percentagem de vendas por setor.....	4
Figura 3: Percentagem de vendas por região.....	4
Figura 4: Organograma Teka Portugal, S.A. ....	8
Figura 5: Diferenças entre mercado de consumo e mercado de serviços .....	32
Figura 6: A perspetiva do <i>marketing</i> da relação versus a perspetiva do <i>marketing</i> de consumo. ....	34
Figura 7: Vantagens do serviço Teka. ....	45





# Índice de Anexos

<b>Anexo 1 - Cronologia da empresa Teka.....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 2 - Plano de Estágio.....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo 3 - Exemplo de uma Especificação Técnica de Produto (ETP) .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 4 - Exercícios de aprendizagem: programas AX e QSI.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 5 - Registo das atividades desenvolvidas ao longo do Estágio.....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 6 - <i>Work-flow</i> Manuais de Instruções .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 7 - Manual de Instruções Teka com a estrutura atual .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 8 - Exemplo de correções efetuadas num Manual de Instruções Teka em Inglês e Francês .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 9: Exemplo de atualização de Manuais de Instruções em Grego e em Turco com base em manuais em Inglês .....</b>	<b>91</b>
<b>Anexo 10 - Processo de Tradução.....</b>	<b>95</b>
<b>Anexo 11 - <i>Software</i> memoQ .....</b>	<b>97</b>
<b>Anexo 12 - <i>Software Docuglobe</i> .....</b>	<b>101</b>
<b>Anexo 13 - Tradução do manual de instruções de uma máquina de secar roupa .....</b>	<b>103</b>
<b>Anexo 14 - Texto do <i>site</i> do forno a vapor Ebon traduzido para Português .....</b>	<b>109</b>
<b>Anexo 15 - Questões orientadoras da entrevista ao Diretor do Departamento de I&amp;D da Teka Portugal.....</b>	<b>113</b>



# I - Introdução

O presente Relatório de Estágio, elaborado no âmbito da unidade curricular Dissertação/Projeto/Estágio do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais (MLRE), com a orientação científica da Senhora Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Maria Ramalheira, da Universidade de Aveiro, marca o final de uma etapa significativa na minha formação académica e profissional.

O Estágio Curricular que realizei na empresa Teka Portugal, em Ílhavo, Aveiro, teve a duração de seis meses. Comecei por integrar a equipa afeta ao Departamento de Investigação & Desenvolvimento, sob a supervisão da Senhora Dr.<sup>a</sup> Sónia Gaspar, responsável pela elaboração dos Manuais de Instrução da Teka Portugal. Esta experiência de trabalho real no mundo empresarial permitiu-me desenvolver competências profissionais, bem como aplicar competências e conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação académica, tanto ao nível da Licenciatura, como do Mestrado em LRE. Sendo a Teka uma empresa alemã de renome mundial, foi com grande entusiasmo que abracei a oportunidade de trabalhar nesta multinacional. Este Estágio proporcionou-me experiências enriquecedoras ao nível pessoal e profissional e um conhecimento alargado da cultura empresarial de uma organização com uma dimensão à escala global.

O presente Relatório é encetado com uma apresentação do Grupo Teka e, mais concretamente, da Teka Portugal, dando conta do seu historial, em particular da sucursal em Ílhavo, onde realizei o Estágio. Procederei a uma descrição de todas as tarefas em que estive envolvida, demonstrando concomitantemente de que forma as mesmas constituíram uma mais-valia para o meu crescimento profissional e enriquecimento curricular. Deste Relatório constará igualmente um estudo, subordinado ao tema *Marketing B2B*: a comunicação na relação com o cliente. Escolhi este tema por ser cada vez mais pertinente no âmbito empresarial e porque a Teka Portugal é uma empresa *business-to-business* (B2B), ou seja, estabelece negócios com outras empresas. Para além disso, ao longo do Estágio, as tarefas que desenvolvi compreendiam a comunicação com o cliente e a sua satisfação na relação com a Teka Portugal, portanto considerei que a realização de um estudo no âmbito do *Marketing B2B* se enquadrava perfeitamente.



## II - Apresentação da empresa de acolhimento

### O Grupo Teka

A Teka é uma empresa de origem alemã, fundada no ano de 1924 a partir de uma *joint venture* de duas conceituadas famílias, Tielmann e Klein, que iniciaram a produção de lava-louças em aço inoxidável e cujas iniciais deram origem ao nome da marca Teka. Desde então, a Teka construiu uma marca forte e reconhecida a nível mundial, contando, atualmente, com cerca de 100 milhões de consumidores em todo o mundo e com 32 subsidiárias (vd. Figura 1) repartidas por vários países da Europa, América, Ásia e em países emergentes do continente africano, contabilizando mais de 4000 colaboradores no total (vd. Anexo 1).<sup>1</sup>

Em 1964, a cidade de Santander (Espanha) tornou-se a nova casa da Teka, onde ainda se localiza.



Figura 1: A Teka no mundo

(fonte: <http://teka.com/pt>)

<sup>1</sup> Vd. sítio da Teka (2015), URL: [http://teka.com/pt/pages/about\\_teka](http://teka.com/pt/pages/about_teka) (consultado em 21 de janeiro de 2015).

A Teka tem como principal atividade o fabrico e comercialização de todo o tipo de equipamentos de cozinha, o que a transformou «[n]uma referência europeia no fabrico de eletrodomésticos de encastre, nomeadamente fornos, placas, exaustores e lava-louças»<sup>2</sup>. Fornece não só particulares, mas também profissionais da área e ainda hotéis, centros comerciais, aeroportos e outras organizações, um pouco por todo o mundo e representa o setor com maior percentagem de vendas do Grupo (vd. Figura 2). Posteriormente, a Teka decidiu contudo alargar a sua produção, centrando-se em outras áreas de negócio, como a produção de equipamentos para casas de banho, esmaltados, contentores em aço inoxidável e produtos eletrónicos.<sup>3</sup>

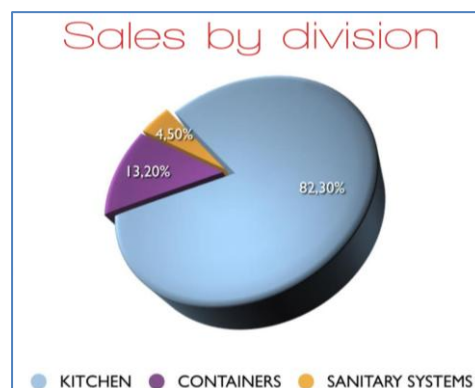


Figura 2: Percentagem de vendas por setor  
(fonte: Teka Portugal)

Toda a gama de produção e marcas do grupo Teka abrange um largo e diversificado segmento de mercado, onde beneficia de uma posição muito favorável e tem como principal cliente o mercado europeu (vd. Figura 3).



Figura 3: Percentagem de vendas por região  
(fonte: Teka Portugal)

<sup>2</sup> Vd. *ibidem*.

<sup>3</sup> Vd. *ibidem*.

A Teka procura conhecer bem o seu cliente e aquilo que este deseja e espera de um produto, de forma a poder oferecer-lhe exatamente aquilo que procura. Sabendo que, atualmente, o cliente pretende adquirir um produto esteticamente atrativo, com boa relação qualidade/preço, a Teka valoriza não só o desempenho dos equipamentos que fabrica, mas também os respetivos *design*, estética e inovação, recorrendo às mais modernas tecnologias para garantir a máxima qualidade dos seus equipamentos.

O crescente sucesso da empresa Teka ao longo dos últimos 90 anos é fruto da sua coragem em assumir riscos, no que respeita à conquista de novos mercados, e em inovar, pela constante procura de oportunidades de negócio, enfrentando a instabilidade dos mercados a que as empresas estão muitas vezes sujeitas, como, por exemplo, a recente recessão económica que tem assolado a Europa.

É de sublinhar ainda o forte apoio da Teka à realização de diversos eventos desportivos, ao longo de 30 anos. Para o Grupo, esta é uma forma de obter valor acrescentado intangível para a marca. Em 2015, por exemplo, a Teka é patrocinadora oficial da equipa de basquetebol do Real Madrid. Também em Portugal, a Teka apoia diversos passatempos e concursos de culinária, como os concursos TEKABlog «Minutos com os Tachos» e «A Mesa dos Portugueses», associando-se ainda a programas televisivos como «Chakall com uma pitada de» e «Cook Off».<sup>4</sup>

De acordo com um estudo efetuado pela *Consumer Choice* - Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor, publicado em novembro de 2014, a marca Teka é a «Escolha do Consumidor» pelo terceiro ano consecutivo.<sup>5</sup> Tudo isto só é possível através do trabalho conjunto de todos os que fazem parte do Grupo Teka e da contratação e retenção de profissionais com melhor *know-how*. No vídeo institucional da empresa, salienta-se o empenho da «equipa Teka» em produzir mais e melhor.<sup>6</sup> O Grupo define-se aqui como sendo mais do que apenas a soma das individualidades e onde não existem fronteiras para as boas ideias, porque estas «não são de ninguém, mas ao mesmo tempo são de todos».

---

<sup>4</sup> Vd. sítio da Teka Portugal (2015), URL: <http://teka.com/pt/infos> (consultado a 8 de maio de 2015).

<sup>5</sup> Vd. sítio da Teka (2015), URL: [http://teka.com/pt/infos/view/787/Teka\\_e\\_Escolha\\_do\\_Consumidor\\_pelo\\_terceiro\\_ano\\_consecutivo](http://teka.com/pt/infos/view/787/Teka_e_Escolha_do_Consumidor_pelo_terceiro_ano_consecutivo) (consultado em 2 de fevereiro de 2015).

<sup>6</sup> Vd. *ibidem*.

## Teka Portugal

A Teka Portugal foi criada na década de 1970, em Ílhavo, no distrito de Aveiro. É hoje uma das principais subsidiárias do Grupo e uma das maiores empresas industriais do país, faturando anualmente mais de 70 milhões de Euros. Martin Beck é atualmente o Presidente Executivo da Teka Industrial e, por extensão, da Teka Portugal.

Na unidade fabril portuguesa, trabalham cerca de 350 colaboradores que, em conjunto, orientam «esforços para melhorar os nossos produtos e serviços e a sua produtividade» (Manual de Acolhimento da Teka Portugal, 2014: 3) e aqui se encontra também o Centro de Competência de Fornos Micro-ondas e de Exaustores do Grupo a nível mundial. Martin Beck, em entrevista ao programa Grandes Negócios, no canal Económico TV,<sup>7</sup> justificou a criação deste Centro de Competência em Portugal por existir «uma mão-de-obra fantástica, não por ser barata mas pelo facto das pessoas serem flexíveis e estarem sempre prontas para enfrentar novos desafios».<sup>8</sup>

### Missão da Teka Portugal, S.A.

A missão da Teka Portugal é «satisfazer, o mais possível, as partes interessadas na Teka Portugal: os nossos clientes, os nossos colaboradores, os nossos sócios, a nossa comunidade e o meio ambiente» (Manual de Acolhimento da Teka Portugal, 2014: 4).

Na sua missão, a Teka Portugal destaca a importância dos vários atores que, todos os dias, contribuem para o sucesso da empresa, não esquecendo o seu papel ao nível da Responsabilidade Social para com a comunidade local e para com a preservação ambiental. Hoje, qualquer empresa que ambiciona alcançar um crescimento sólido e constante não pode centrar-se apenas na construção de um bom relacionamento com o seu cliente-alvo, mas deve também procurar estabelecer boas relações com fornecedores e parceiros de negócio, ao mesmo tempo que deve procurar manter os seus colaboradores satisfeitos e motivados para atingir as metas propostas.

---

<sup>7</sup> Vd. sítio do Youtube (2014), URL: <https://www.youtube.com/watch?v=PnfLNxCRqEg> (consultado em 2 de fevereiro de 2015).

<sup>8</sup> Vd. *ibidem*.



A Teka Portugal apresenta-se como uma empresa multi-serviços, multi-produto e multi-marca e possui uma visão multifacetada, na medida em que pretende «ser reconhecida como fornecedor preferencial de diversos produtos de alta qualidade, com um elevado nível de serviço ao cliente [...] com o objetivo de ultrapassar as [suas] expectativas, no que se refere aos produtos e serviços oferecidos» (Manual de Acolhimento da Teka Portugal, 2014: 4).

Em Portugal, a Teka é responsável pela produção cerca de 500 mil produtos por ano, desde micro-ondas, fornos a vapor, exaustores, gavetas de aquecimento, placas de encastrar e tampas para placas de vidro e, embora o seu mercado principal seja a Península Ibérica, 56% do que produz é exportado para todo o mundo. A Teka Portugal desenvolve também produtos de fabrico próprio, assim como todo o tipo de equipamentos de cozinha importados de outras fábricas do Grupo, com três marcas principais: Teka, Thor e Küppersbusch. Fornece ainda diversos fabricantes, importantes clientes que representam elevado valor acrescentado para a empresa. Para além de produzir equipamentos com características muito específicas, de acordo com os requisitos destes clientes, é de salientar que «o mais importante é o serviço, que é o que nos diferencia das outras marcas» (Martin Beck, em entrevista ao programa Grandes Negócios, no canal ETV).<sup>9</sup>

### **Direção de Investigação e Desenvolvimento**

Chefiada pelo Engenheiro António Viegas, a Direção de Investigação e Desenvolvimento conta com seis colaboradores e subdivide-se em dois departamentos: o Departamento de Investigação e Desenvolvimento e o Departamento de Gestão de Clientes OEM (vd. Figura 4).

---

<sup>9</sup> Vd. sítio do Youtube (2014), URL: <https://www.youtube.com/watch?v=PnfLNxCRqEg> (consultado em 2 de fevereiro de 2015).

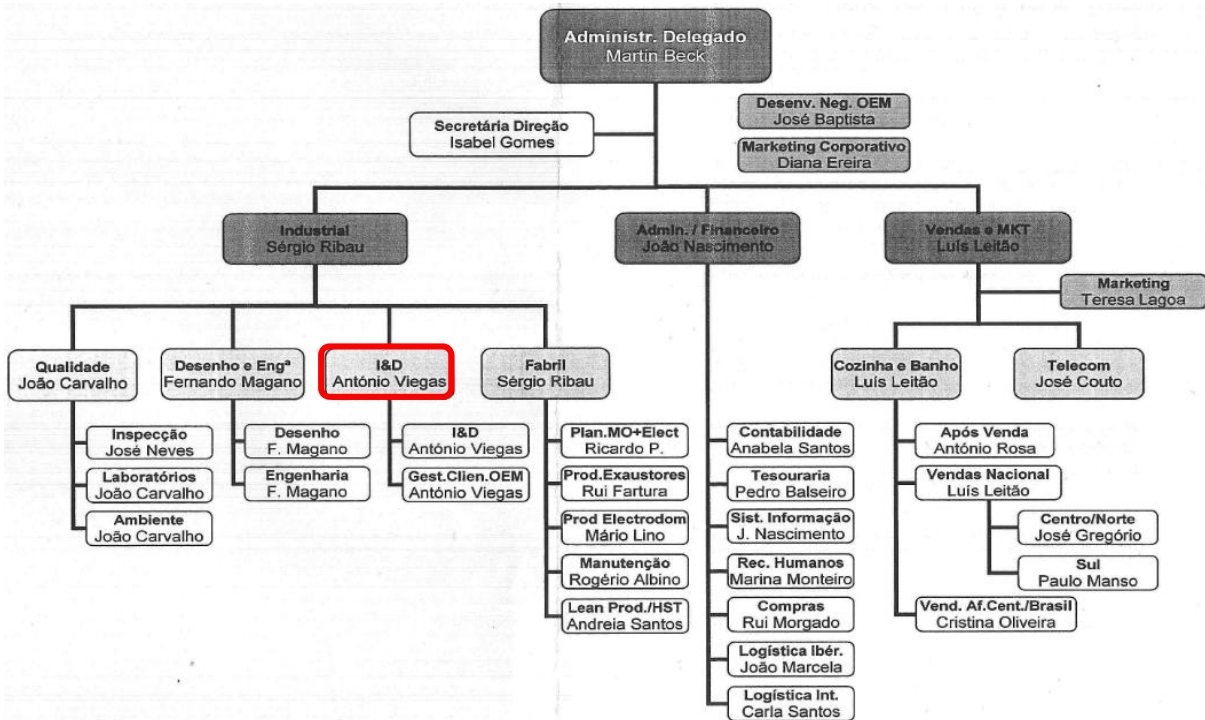


Figura 4: Organograma Teka Portugal, S.A.  
(fonte: Manual de Acolhimento da Teka Portugal, 2014)

O Departamento de Investigação e Desenvolvimento (I&D) tem como principais atividades:

- o desenvolvimento de novos produtos de acordo com propostas de adaptação de impedância e características elétricas;
- a realização de ensaios de *benchmarking* e produtos concorrentes;
- a realização de ensaios de conformidade com as normas em vigor;
- a certificação de produtos e a sua conformidade com os requisitos de segurança e energia;
- a elaboração de documentação técnica dos produtos de acordo com as responsabilidades definidas nos documentos do Sistema de Gestão;
- a análise e aprovação de especificações de artigos de compra elétricos e eletrónicos;
- a colaboração na seleção de fornecedores de componentes elétricos e eletrónicos (cf. Manual de Acolhimento da Teka Portugal, 2014: 28, 29).

O Departamento de Gestão de Clientes OEM tem por objetivo assegurar o apoio no interface com os clientes OEM e com as delegações Teka no que diz respeito ao

desenvolvimento de novos produtos e à elaboração e tradução dos documentos incorporados no produto acabado.

Foi essencialmente no Departamento de I&D que se desenvolveram as minhas funções enquanto estagiária, sob a orientação da Dr.<sup>a</sup> Sónia Gaspar. As principais atividades realizadas prenderam-se com a elaboração da documentação técnica dos produtos, dos manuais de instruções dos diferentes equipamentos fabricados na Teka Portugal, de folhetos de instalação, garantias e outros documentos do produto acabado. Procedi igualmente à análise e revisão de traduções subcontratadas, registei e atualizei os documentos de produto nos Sistemas de Gestão da empresa, geri informações de âmbito técnico e estabeleci contacto com diferentes clientes, quer subsidiárias Teka, quer clientes OEM. Embora o Plano de Estágio original faça referência a tratamento de informação de âmbito comercial e financeiro, acabei por não realizar estas tarefas, já que, na sequência de reestruturações na dinâmica da empresa, foi criado o setor de Desenvolvimento de Negócios OEM, que faz a gestão dos respetivos dados comerciais e financeiros (vd. Anexo 2).



### III - Tarefas realizadas durante o Estágio Curricular

Ao longo da primeira semana de Estágio na Teka Portugal, fiquei a conhecer o Departamento de Investigação e Desenvolvimento, bem como os colegas que integram este setor e com os quais viria a trabalhar.

Esta primeira semana de integração na empresa ficou marcada por uma visita à fábrica, acompanhada pela minha Supervisora. Fiquei assim a conhecer as diferentes linhas de produção e pude perceber como é realizado o processo de produção, desde a conceção, à embalagem e expedição do produto. Durante esta visita, fui apresentada aos funcionários do Departamento da Qualidade, outra secção da empresa com a qual a equipa de I&D articula trabalho com frequência. A ligação entre estes dois departamentos é de extrema importância, no sentido de garantir que as informações de índole técnica dos manuais estejam em conformidade com o produto e que estes documentos contenham os avisos de segurança e proteção ambiental obrigatórios, de acordo com as normas em vigor, nomeadamente a IEC 60335-1:2010 e EN 60335-1:2012. A IEC (International Electrotechnical Commission ou Comissão Eletrotécnica Internacional)<sup>10</sup> é a organização mundial responsável pela definição das normas aplicadas aos equipamentos elétricos, eletrónicos e tecnológicos. A norma IEC 60335-1:2010, que dá origem à Norma Europeia EN 60335-1:2012, diz respeito à segurança dos aparelhos elétricos destinados ao uso doméstico,<sup>11</sup> segundo a qual os manuais de instruções dos aparelhos elétricos devem incluir avisos de segurança especificamente relacionados com o seu manuseamento por crianças:

«This appliance can be used by children aged from 8 years and above and persons with reduced physical, sensory or mental capabilities or lack of experience and knowledge if they have been given supervision or instruction concerning use of the appliance in a safe way and understand the hazards involved. Children shall not play with the appliance. Cleaning and user maintenance shall not be made by children without supervision» (Bureau Veritas, 2012: 71).

<sup>10</sup> Vd. sítio da IEC (2015), URL: <http://www.iec.ch/index.htm> (consultado em 10 de maio de 2015).

<sup>11</sup> Vd. sítio da IEC (2010), URL: [https://webstore.iec.ch/preview/info\\_iec60335-1%7Bed5.0%7Ddb.pdf](https://webstore.iec.ch/preview/info_iec60335-1%7Bed5.0%7Ddb.pdf) (consultado em 10 de maio de 2015).

## Gestão documental de produtos

Após conhecer aquele que viria a ser o meu posto de trabalho, a minha Supervisora de Estágio explicou-me em que consistiriam as tarefas que me estavam destinadas, prestando-me todo o tipo de informações relevantes para o desenvolvimento do meu trabalho. Tomei conhecimento de que teria como principais responsabilidades prestar apoio na atualização e correção dos manuais de instruções dos diferentes produtos fabricados na Teka Portugal, assim como a elaboração da documentação solicitada pelos diferentes clientes da empresa.

Antes de começar a trabalhar nos manuais de instruções, a minha Supervisora disponibilizou-me informações preciosas sobre os diferentes equipamentos produzidos na Teka Portugal, designadamente sobre as suas características específicas.

Para poder elaborar os manuais de instruções, tive de aprender não só a fazer a leitura de documentos técnicos, mas também a trabalhar com diferentes programas de gestão documental. O documento mais importante para a consecução desta tarefa é a Especificação Técnica de Produto (ETP) que reúne todas as características técnicas do produto acabado, incluindo os respetivos modelo, acessórios, mercados para onde será exportado e ainda os diversos idiomas do manual de instruções solicitados pelo cliente (vd. Anexo 3). É também neste documento técnico que se encontra o código do Produto Acabado (PA), a partir do qual é possível saber os códigos dos respetivos manuais de instruções, utilizando o programa *Microsoft Dynamics AX*. Neste *software* estão registados os componentes e códigos de produto e documentação associada. Procedendo então a uma pesquisa pelo código do PA, facilmente se encontra o código do respetivo manual de instruções.

Para além do *Microsoft Dynamics AX*, aprendi a utilizar o programa *Lotus Notes*, ou QSI, onde são inseridos novos manuais de instruções e respetivas versões atualizadas. Neste programa, é possível aceder ao histórico de todas as versões inseridas, permitindo visualizar o que foi alterado em cada uma. A introdução de um novo documento ou versão no QSI implicava a sua aprovação pelo chefe do Departamento de I&D e pelo responsável do Departamento de Qualidade.

A constante disponibilidade e o apoio manifestados pela minha Supervisora nesta fase da minha aprendizagem, designadamente as orientações no uso dos referidos programas, revelaram-se absolutamente essenciais. Para além de me ter prestado as informações necessárias, elaborou alguns exercícios práticos que me foram muito úteis para uma melhor compreensão do funcionamento dos mencionados programas de gestão documental (vd. Anexo 4).

A fim de manter um registo das atividades desenvolvidas ao longo do Estágio e de gerir melhor as tarefas que me iam sendo atribuídas, foi-me facultado um documento em Excel, que ia atualizando sempre que iniciava um novo projeto. Este documento inclui informações diversas, tais como data de início da atividade, cliente, indicação do projeto, modelo, ações desenvolvidas, estado da tarefa e data de conclusão. (vd. Anexo 5).

## Documentos técnicos: o Manual de Instruções

A documentação técnica de produtos diz respeito a todo o tipo de documentos que acompanham o produto desde o fabricante até ao consumidor final e que integra todo o tipo de informações relevantes, designadamente:

«[...] product definition and specification, design, manufacturing, quality assurance, product liability, product presentation; description of features, functions and interfaces; intended, safe and correct use; service and repair of a technical product as well as its safe disposal» (Ferreira, 2012: 10).

No âmbito da documentação técnica, podemos encontrar instruções para o utilizador, instruções de funcionamento, instruções de manutenção, manual de instalação ou manual de *software*.<sup>12</sup>

Jody Byrne (2006) destaca a usabilidade como fator que atesta a qualidade de um documento técnico, a partir da sua adequação e aplicabilidade, ou seja, se o utilizador for capaz de manusear um aparelho de forma simples, seguindo as respetivas instruções, significa que o documento foi bem redigido e bem estruturado, facilitando a leitura. O objetivo da comunicação técnica é, então, ajudar o consumidor num processo de aprendizagem (*apud* Ferreira, 2012: 10).

O Manual de Instruções é um documento predominantemente descritivo, constituindo assim um tipo de documentação técnica cuja principal função é auxiliar o consumidor a instalar, manusear um novo equipamento e a resolver possíveis problemas, mas inclui também informações de âmbito mais técnico sobre o produto. Um Manual de Instruções deve apresentar os diferentes procedimentos por ordem cronológica, numa linguagem objetiva, com ênfase na ação e no detalhe (cf. Garcia, 2000, *apud* Zambra, 2008: 73). As diferentes fases de cada processo deverão estar claramente identificadas estando ausente qualquer tipo de *suspense* (cf. *ibidem*: 73).

É, por isso, necessário que o Manual de Instruções seja de fácil consulta e leitura, a fim de que o utilizador encontre rapidamente as informações necessárias e compreenda imediatamente como deve proceder. Para tal, é importante que os Manuais de Instruções contenham um índice muito claro e de consulta amigável (cf. Ferreira, 2012: 11).

---

<sup>12</sup> Vd. sítio da Transcom, URL: <http://www.transcom.de/transcom/en/technische-dokumentation.htm> (consultado em 8 de maio de 2015).



A inclusão de imagens é igualmente imprescindível para tornar a consulta do Manual de Instruções mais agradável e rápida. As imagens devem identificar de forma clara os diferentes passos a seguir para realizar determinada tarefa, de tal forma que o consumidor quase não necessite de ler o texto que acompanha as figuras. A utilização da linguagem pictórica facilita ainda a identificação dos diferentes acessórios, símbolos do equipamento, bem como dos procedimentos para a substituição ou reparação de peças. Caso um Manual de Instruções não se faça acompanhar de imagens, é muito provável que o leitor tenha muito mais dificuldade em compreender o funcionamento de um equipamento. Como sublinha Cristina Zambra:

«[teríamos mais dificuldade em] construir o sentido porque nos faltaria estabelecer a relação do texto com a imagem. [...] se somente tivéssemos a imagem como guia de instalação do aparelho eletrónico, a construção do sentido, talvez, seria mais profícua, devido à imagem contemplar a figura tanto do material a ser utilizado como do próprio aparelho eletrónico» (Zambra, 2008: 75).

No entanto, texto e imagem complementam-se, permitindo ao leitor estabelecer a ligação entre os termos técnicos que lê ao longo do texto e a sua representação na imagem.

O Manual de Instruções é o documento de ligação entre o produtor e o consumidor (cf. Ferreira, 2012: 8), através do qual o cliente poderá avaliar a qualidade da marca do produto adquirido. Considerando que o manual tem por finalidade ajudar o consumidor numa boa utilização do equipamento, cumprido este requisito, estará dado o primeiro passo para a satisfação do utilizador.

O Manual de Instruções é assim um tipo de documento técnico com uma função predominantemente informativa e que se caracteriza pela objetividade, precisão, economia, coesão e formalidade (cf. Zethsen, 1999: 66). Como qualquer documento técnico, o seu processo de elaboração é complexo, pois requer o cumprimento de normas e diretrizes rigorosas em conformidade com cada país onde o produto é comercializado. A linguagem e a terminologia utilizadas devem ter em conta o propósito do documento e o público a que se destina, assegurando que o texto será facilmente compreendido. A equipa técnica tem um papel relevante neste processo, no sentido de verificar a conformidade das informações contidas nos manuais e de evitar confusões ou interpretações incorretas:

«Documentation teams must be able to understand both the technical staff and the audience, to deal well with ambiguity, to distill reams of technical data and specifications into usable and useful information, and often to test the usability of both the product and the documentation» (Brown-Hoekstra, 2010).

Um Manual de Instruções não deve contudo ser encarado com um mero documento que descreve as funcionalidades de um produto, mas como um documento que permite ao leitor utilizar o produto com total segurança e prevenir danos, instruindo-o sobre o que precisa de saber e como fazer (cf. Sousa, 2013: 18). Tal como refere Jody Byrne: «One of the primary aims of instructional documents is first and foremost to ensure the safety of the reader and to prevent accidental damage to the product» (2006, *apud* Ferreira, 2012: 11). Os capítulos referentes à segurança e à prevenção de danos nos equipamentos são requisitos obrigatórios nos Manuais de Instruções e devem estar destacados em relação ao restante conteúdo, segundo as normas em vigor já anteriormente mencionadas (IEC 60335-1:2010 e EN 60335-1:2012). A título de exemplo, refira-se que a norma EN 60335-1:2012 determina que o capítulo «Informações de Segurança» deve ser inserido logo no início do Manual de Instruções e as letras maiúsculas deste capítulo devem ser de tamanho não inferior a 3mm (Bureau Veritas, 2012: 71). Para além do tamanho da letra, outras formas de destaque deverão ser utilizadas nos avisos de segurança, tais como a colocação de palavras ou expressões a negrito, a utilização de símbolos que indicam perigo ou advertência, entre outros.

É igualmente essencial ter em consideração a norma ISO 639-1:2002 em trabalhos de tradução que requerem a identificação das Línguas de partida e de chegada. Esta norma especifica os códigos compostos por duas letras que representam o nome dos diferentes idiomas. A consulta desta lista de códigos é muito útil, para que não sejam cometidos erros na atribuição dos códigos aos respetivos idiomas. Para exemplificar possíveis equívocos, o código do idioma Grego não é GR, mas sim EL e o código da Língua Chinesa não é CH, mas sim ZH. Alguns idiomas possuem códigos que se podem facilmente confundir, como o Eslovaco (SK), o Esloveno (SL) e o Sueco (SV), sendo por isso indispensável a consulta da referida norma.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Vd. sítio da Europa – Portal Oficial da União Europeia (2014), URL: <http://publications.europa.eu/code/pt/pt-370200.htm> (consultado em 10 de março de 2015).

## Elaboração de Manuais de Instruções

A elaboração de novos Manuais de Instruções na Teka Portugal implica associar a cada documento um código que o identifica e é a partir do programa AX que se encontra o código atribuído a cada Manual de Instruções. A consulta da ETP permite apurar a que produto corresponde o documento e em que idiomas deve ser elaborado. Após a criação do Manual, este é inserido no QSI, em formato PDF. Depois de aprovado, o documento PDF é colocado numa pasta, denominada Reprografia, para que possa ser impresso e incluído na bolsa que contém todos os outros documentos que irão acompanhar o produto até ao cliente (vd. Anexo 6).

Os Manuais de Instruções são compostos por diferentes módulos ou capítulos e, independentemente do produto, deles devem constar as seguintes informações:

- informações e instruções de segurança;
- descrição do aparelho e parte operativa;
- instruções de utilização do aparelho;
- sugestões e conselhos de utilização;
- resolução de problemas;
- características técnicas;
- proteção ambiental;
- instruções de instalação (vd. Anexo 7).

Quando é produzido um novo equipamento, é necessário proceder a um teste de qualidade junto do produto acabado. O objetivo é colocarmo-nos no lugar do consumidor final e realizar as operações que o aparelho permite, seguindo as instruções do Manual e registando concomitantemente todas as incorreções detetadas, a fim de proceder depois às devidas alterações no documento.

Aquando da edição dos Manuais de Instruções, verifiquei que algumas informações eram repetidas ao longo deste documento, principalmente as relacionadas com a segurança e instalação dos equipamentos. Se se partir do princípio que o utilizador nem sempre lê o Manual na sua totalidade, percebe-se que é crucial que alguns avisos de segurança e alertas para danos no aparelho sejam repetidos ao longo do documento, aumentando assim as probabilidades dessas informações serem lidas (cf. Ferreira, 2012: 12). Cristina Zambra (2008: 75) refere que «as palavras [...] precisam ser (re)apresentadas ao leitor a todo o

momento, pois é uma forma de mantê-lo atento às instruções» e, imediatamente, estabelece a relação entre o equipamento e tudo o que a ele se refere.

Os meus primeiros trabalhos de edição de Manuais de Instruções foram feitos nos seguintes idiomas: Inglês, Francês, Holandês, Português, Espanhol, Alemão e Russo. Mais tarde, passei a trabalhar outros idiomas, como o Italiano, Polaco, Grego, Turco, Sueco e Finlandês (vd. Anexos 8 e 9). Fiquei inicialmente surpreendida por ter de trabalhar com documentos em idiomas que não domino e algo apreensiva por não possuir os conhecimentos linguísticos necessários para realizar as tarefas que me eram exigidas. Com o tempo, percebi que as atualizações destes documentos são realizadas tendo por base versões já existentes de cada Manual, sendo da minha responsabilidade comparar as informações nos manuais mais antigos e proceder às alterações necessárias.

A fim de verificar se as informações estavam de acordo com o manual de referência (em Inglês), a necessidade de consultar ferramentas de tradução automática foi constante. Nem sempre foi tarefa de fácil execução, pois, se por um lado, estas ferramentas constituem uma preciosa ajuda, por outro, exigem um enorme dispêndio de tempo na comparação dos textos.

Outro dos desafios decorrentes da atualização dos documentos em apreço envolvia a procura de informação em falta nos Manuais já existentes nas diferentes pastas de arquivo. Como nem todos os ficheiros faziam referência aos idiomas de cada manual, as pesquisas tornavam-se muito morosas. Para colmatar esta situação, a Dra. Sónia Gaspar sugeriu que os nomes dos ficheiros fossem atualizados com os idiomas correspondentes. Ainda assim, era difícil saber exatamente em que Manuais se encontrava a informação pretendida sem abrir os ficheiros.

A existência de uma base terminológica para cada idioma que englobasse as informações mais comuns nos diferentes Manuais de Instruções seria determinante para minimizar estes problemas e reduziria o tempo de pesquisa de textos, possibilitando ainda um maior controlo da variação terminológica. Embora existissem já alguns documentos com uma lista terminológica, a informação não abrangia todos os idiomas e estava muito incompleta, além de se encontrar dispersa em documentos diversos.

Verifiquei também com frequência que nem sempre existiam traduções para determinados parágrafos ou funções dos equipamentos. Nestas situações, quando se tratou dos idiomas Português, Inglês, Francês ou mesmo Espanhol, consegui completar os Manuais, solicitando, sempre que necessário, a ajuda de colegas da Teka Portugal na revisão linguística, nomeadamente na Língua Francesa. A tradução e revisão dos textos em Alemão eram efetuadas pela Dra. Sónia Gaspar. Nos outros casos, a colaboração de

colegas de outras subsidiárias do Grupo Teka na revisão linguística foi fundamental para a obtenção de traduções corretas e completas.

Na elaboração destas tarefas recorri com muita frequência a dicionários *online*, como o Linguee, a Infopédia (dicionários bilingues) e ainda ao *site* [www.thefreedictionary.com](http://www.thefreedictionary.com) (dicionário de Inglês monolíngue).

Sempre que é necessário proceder à tradução integral de Manuais, estabelecem-se contactos com diferentes empresas de tradução, às quais são enviados os ficheiros na Língua de partida, o Inglês, juntamente com as memórias de tradução. É óbvio que é sempre igualmente solicitado o respetivo orçamento. Após uma análise cuidada das diversas propostas, é adjudicada a tradução dos Manuais (vd. Anexo 10).

O envio de Memórias de Tradução para os tradutores é fundamental, pois constituem uma base de dados que contém pares de tradução de palavras, expressões, frases ou parágrafos na Língua de partida (texto original) e na Língua de chegada (texto traduzido). São extremamente úteis, porque, por um lado, facilitam o trabalho do tradutor e aceleram o processo de tradução, ao identificar automaticamente segmentos traduzidos anteriormente e, por isso, o tradutor não tem de traduzir novamente. Por outro lado, o preço da tradução será mais baixo.<sup>14</sup> Sempre que o tradutor inicia um novo trabalho, deve então ativar a Memória de Tradução correspondente ao par de idiomas em que irá trabalhar.

Em qualquer trabalho de tradução, é fundamental que o texto de chegada seja o mais fiel possível ao texto de partida e o Manual de Instruções não é obviamente exceção. Neste processo de transferência linguística, deve dar-se uma atenção muito especial a questões que se prendem com especificidades culturais. Por exemplo, uma empresa de tradução, responsável pela tradução de Manuais para o Árabe, alertou para a referência à carne de porco numa das tabelas de sugestão de cozedura de alimentos, lembrando que a lei islâmica proíbe os muçulmanos de comerem carne de porco. O tradutor sublinhou assim a necessidade de eliminar do Manual todas as referências a este alimento. Esta situação chamou a minha atenção para o cuidado a ter nas traduções de documentos técnicos, pois podemos cair facilmente no erro de pensar que os textos técnicos não comportam aspetos de âmbito cultural, ao contrário do que enfatiza Henrik Gottlieb:

«Such texts - as e.g. declarations of contents and instructions for use - refer to phenomena which exist independently of the language culture in which they exist - or are invented. The necessary tools are simply word

---

<sup>14</sup> Vd. sítio da Kilgray (2014), URL: <http://kilgray.com/memoq/2014/help-en/index.html> (consultado em 8 de maio de 2015).

lists, word frequency lists and grammatical formulas» (*apud* Zethsen, 1994: 68).

Carina Ribeiro defende que a tradução técnica «não se limita a tratar aspetos linguísticos, antes implica um processo de transferência cultural do qual faz parte a transferência linguística» (2010: 4). Aprendi que, independentemente da tipologia de textos a traduzir, devemos ter o cuidado de identificar aqueles aspetos culturais que possam constituir uma afronta à cultura afeta ao público-alvo, sob pena de se vir a perder importantes clientes.

### **Layout dos Manuais Teka Portugal**

Neste tipo de documento técnico, a mancha gráfica é quase tão importante como os aspetos linguísticos e sintáticos, pois pode tornar o manual mais ou menos atrativo para o consumidor e de leitura mais ou menos amigável. Os vários capítulos e subcapítulos devem estar bem demarcados em termos de mancha gráfica, devendo utilizar-se uma fonte e tamanho de letra que simplifiquem o ato de leitura do texto. É ainda muito comum a utilização de imagens nestes documentos para ajudar o leitor a identificar os botões de funcionamento e a compreender os símbolos que pode encontrar nos produtos adquiridos. Neste contexto, é importante assegurar uma boa definição gráfica das figuras, situação para a qual a Dr.<sup>a</sup> Sónia me alertou e que, ao longo da atualização de manuais, foi sendo corrigida sempre que as figuras não eram muito nítidas.

A tentativa de uniformização de um *layout* para os manuais da marca Teka foi já iniciada em 2009, por João Ferreira, também estagiário nesta empresa cujas tarefas incluíam o apoio na elaboração de manuais. Nas suas palavras, «a uniformização do *layout* dos manuais de instrução torná-lo-ia aplicável a todo o Grupo Teka e reforçaria claramente a ideia de que se trata de uma marca corporativa» (Ferreira, 2009: 9).

Contudo, nem sempre é possível manter a formatação totalmente idêntica em todos os idiomas, já que algumas Línguas possuem caracteres que ocupam mais espaço, como é o caso do Russo, do Ucraniano e do Grego, sendo necessário proceder a algumas modificações, nomeadamente no tamanho da letra e redimensionamento das imagens de forma a não ultrapassar em demasia o número de páginas habitual para cada capítulo.

## Utilização de ferramentas informáticas

O trabalho de elaboração e edição de Manuais envolveu a utilização de diversas ferramentas informáticas, sem as quais seria impossível entregar ao cliente documentos de acordo com os requisitos exigidos.

### **Microsoft Office Word**

O programa mais utilizado ao longo do Estágio foi o *Microsoft Office Word*, onde pude aplicar os meus conhecimentos sobre formatação de textos. Apesar de conhecer este processador de texto na ótica do utilizador, as tarefas realizadas contribuíram em muito para alargar as minhas competências na utilização deste *software*, nomeadamente no uso de índices múltiplos, quebras de secção, cabeçalhos e notas de rodapé diferentes. Nem sempre estas tarefas foram fáceis de executar, principalmente quando a introdução de novos idiomas, imagens e/ou tabelas afetava a formatação e a paginação, obrigando ao redimensionamento das imagens, alteração dos tamanhos de letra e espaçamentos.

### **Ferramenta de Tradução memoQ**

Enquanto estagiária na Teka Portugal, tive contacto, pela primeira vez, com uma ferramenta de tradução, designada memoQ. Como não tinha experiência em trabalhar com ferramentas de tradução, senti bastantes dificuldades em perceber o funcionamento deste *software*, contando com ajuda da Dra. Sónia Gaspar para o esclarecimento de algumas dúvidas e consultando também o *síte* corporativo<sup>15</sup> para obter mais informações sobre o funcionamento deste *software*. Entre as principais tarefas desenvolvidas com base no memoQ, destaco a importação das Memórias de Tradução vindas das empresas de tradução e a alimentação da base de dados (*Term Bases*) com terminologia técnica. As *Term Bases* funcionam como um glossário de termos e expressões que o tradutor alimenta.

---

<sup>15</sup> Vd. *sítio* do memoQ (2014), URL: <https://www.memoq.com/> (consultado em 8 de maio de 2015).

Durante o processo de tradução, pode aceder-se a uma *Term Base* para procurar palavras ou expressões que suscitem perplexidades.<sup>16</sup>

Não tenho dúvidas de que os programas de ajuda à tradução são deveras vantajosos para qualquer tradutor ou revisor linguístico. No entanto, sem possuir conhecimentos prévios sobre o seu funcionamento, torna-se uma tarefa complexa e de difícil execução.

Tendo em consideração possíveis dúvidas e dificuldades dos tradutores em trabalhar com o memoQ, e uma vez que estes *softwares* são alvo de atualizações e melhorias ao longo do tempo, são realizados *webinars* (seminários *online*) direcionados aos profissionais de tradução e com diferentes níveis de conhecimento do memoQ. Durante o meu Estágio, tive a oportunidade de participar, juntamente com a minha Supervisora, numa formação *online*, subordinada ao tema «memoQ Basic Webinar». Esta sessão de formação, promovida pela empresa Kilgray, responsável pela criação desta ferramenta de tradução, revelou-se bastante útil para obter mais conhecimentos sobre as potencialidades deste *software*. Aprendi a utilizar os seus diferentes recursos, de tal forma que, ao experimentar novamente este *software* de tradução, fui capaz de traduzir um Manual de Instruções e criar as respetivas Memórias de Tradução e *Term Bases* tendo inclusivamente descoberto outras das suas múltiplas funcionalidades (vd. Anexo 11). Percebi como é vantajoso trabalhar com esta ferramenta CAT (*Computer Assisted Translation* ou Tradução Assistida por Computador), porque fornece sugestões de tradução existentes nas Memórias de Tradução, *Term Bases* e dicionários *online*, reconhece palavras e/ou expressões repetidas ou já inseridas no documento, permite pré-visualizar o documento final e, finalmente, ao exportar para o formato *Word*, o documento mantém a sua formatação original, não sendo necessário proceder a modificações estruturais que, por vezes, envolvem maior dispêndio de tempo.

### **Software de gestão documental Docuglobe**

Tendo em consideração as dificuldades sentidas na pesquisa das informações necessárias para completar os Manuais de Instruções, falei com a minha Supervisora e demonstrei a minha disponibilidade para completar as bases terminológicas existentes e para concentrar os dados num só documento. Foi então que a Dr.<sup>a</sup> Sónia referiu que a Teka Portugal tinha adquirido o Docuglobe, um *software* concebido para gerir documentação

---

<sup>16</sup> Vd. sítio da Kilgray (2014), URL: <http://kilgray.com/memoq/2014/help-en/index.html> (consultado em 8 de maio de 2015).



técnica, que seria útil para reunir todas as informações relativas à descrição e funcionamento dos eletrodomésticos, mas que até então tinha sido muito pouco utilizado, sendo um programa relativamente recente na empresa e, para além disso, é necessário despende de algum tempo para alimentar a base de dados no Docuglobe. A Dr.<sup>a</sup> Sónia explicou-me sucintamente como o programa funciona e falou-me das suas potencialidades, nomeadamente a facilidade e rapidez em elaborar um Manual de Instruções.

Sendo um programa totalmente desconhecido para mim, tentei saber mais sobre o Docuglobe e as suas vantagens, através da consulta do *site* corporativo.<sup>17</sup> Este *software* permite dividir um manual em módulos constituídos por capítulos, parágrafos, gráficos ou figuras e podem ser incluídos nos idiomas desejados. O Docuglobe possibilita ainda compilar diferentes módulos a fim de obter um documento completo em formato *Word*. À medida que procedia a novas edições de manuais, apliquei os conhecimentos que fui adquirindo sobre este *software* e completei novos módulos nos vários idiomas que tinha sob a minha responsabilidade (vd. Anexo 12). No entanto, não me foi possível proceder à compilação dos módulos para criar um documento único, por não possuir os conhecimentos necessários para realizar esta tarefa.

### **Software Adobe**

Por vezes, os Manuais de Instruções chegavam à Teka em formato PDF ou apenas existiam neste formato, o que dificultava bastante o processo de edição. Para poder efetuar as alterações necessárias aos documentos, utilizei os *softwares* da família *Adobe*, nomeadamente *Adobe Acrobat Standard* e *Adobe Illustrator*.

Com o programa *Adobe Acrobat Standard* era possível retirar ou introduzir páginas no documento PDF, assim como alterar a sua ordem. No entanto, não me era possível editar o conteúdo das páginas, pelo que era necessário extraí-las para então proceder às alterações necessárias. Após extrair as páginas para edição, utilizava o *Adobe Illustrator* que me permitia alterar textos e imagens, bem como inserir trechos no documento PDF original. Feitas as alterações, as páginas eram novamente gravadas em PDF e inseridas no documento PDF original.

---

<sup>17</sup> Vd. *sítio* do Docubloge, URL: <http://www.gds.eu/en/content-management-system/functional-specification.html> (consultado em 8 de maio de 2015).

## Colaboração com o Departamento de *Marketing*

Durante o período de Estágio na Teka, o Departamento de *Marketing* solicitou a minha colaboração na tradução, de Inglês para Português, de um pequeno *site* de um novo forno a vapor e de um Manual de Instruções de uma máquina de secar roupa.

A tradução do Manual de Instruções de um produto diferente daqueles com que estava habituada a trabalhar constituiu mais uma aprendizagem, essencialmente no que respeita à aquisição de novo vocabulário de ordem técnica, que não dominava por completo e que exigiu a realização de pesquisas várias (vd. Anexo 13).

A tradução do *site* de fornos a vapor constituiu para mim um desafio bastante interessante, por se tratar de um tipo de texto diferente do que, até então, eu me tinha debruçado. Enquanto os Manuais de Instruções possuem obviamente uma função meramente instrutiva e se caracterizam por uma linguagem objetiva, simples e direta com predominância de substantivos e formas verbais no modo imperativo, o texto do referido *site* tem como principal objetivo aliciar o visitante a adquirir o novo forno a vapor. Trata-se portanto de um texto tão informativo quanto persuasivo, em que predominam os adjetivos e formas verbais no modo indicativo, com o objetivo de sublinhar todos os elementos que comprovam a qualidade e confiança no produto. Compreende-se assim que predominem palavras e expressões que apelam aos sentidos do utilizador, deixando claro que o produto é a nova estrela para a sua casa (vd. Anexo 14). Eis alguns exemplos de expressões reiteradamente utilizadas:

- «Simplesmente fascinante»;
- «[...] o melhor exemplo de como utilidade, design e elegância se podem conjugar»;
- «inconfundível estética inox »;
- «cozinhar (...) na perfeição»;
- «deixe-se levar pela razão e intuição dos fornos EBON Teka»;
- «Beleza exterior que cativa»;
- «EBON apresenta uma imagem atraente e ousada»;
- «[...] é possível divertir-se na cozinha e ao mesmo tempo ser invejado por todos»;
- «critérios de referência garantidos»;
- «tranquilidade e qualidade estão em primeiro lugar no nosso negócio».

A tradução do *site* foi para mim muito mais exigente, no sentido de lograr transmitir no texto de chegada todas as *nuances* de sentido presentes no texto original, levando o cliente a imaginar-se a utilizar este novo eletrodoméstico e a criar nele o desejo de ter na sua cozinha um novo produto. Modéstia aparte, penso ter conseguido alcançar com êxito estes objetivos.



## **IV - *Marketing* B2B: estratégias de comunicação na construção da relação com o cliente**

*I am not there for the supplier only,  
the supplier is there for me as well.*

Grönroos, 2007

Neste Relatório, optei por incluir um estudo, no âmbito do *Marketing* B2B, sobre a importância da comunicação na construção da relação com o cliente, dado que esta questão está diretamente relacionada com as tarefas no âmbito da tradução que me foram atribuídas no Estágio Curricular em apreço.

Como já foi acima referido, a Teka Portugal encara a prestação de um serviço de qualidade, aliado à qualidade dos seus produtos, como elemento diferenciador dos seus concorrentes e potenciador da satisfação do cliente. Neste sentido, é fulcral ir ao encontro das expectativas do comprador, cumprir as suas exigências e corrigir eventuais problemas, de forma eficiente e eficaz.

Ao longo do meu Estágio Curricular, as tarefas por mim realizadas no Departamento de I&D estiveram diretamente relacionadas com a comunicação com o cliente OEM, uma vez que os Manuais de Instruções devem ser elaborados de acordo com as especificações deste tipo de cliente, no que respeita à estrutura do documento, à formatação, ao conteúdo e aos idiomas. Como tal, o rigor com que são elaborados os Manuais, o cumprimento dos requisitos e dos prazos acordados com o cliente, assim como o tratamento célere de reclamações relacionadas com os Manuais contribuem muito para a satisfação com o serviço prestado pela Teka Portugal.

Com este estudo, pretendo verificar como a comunicação é crucial para a construção de relações sólidas e duradouras entre fornecedor e cliente e conseqüente satisfação com o serviço, quer seja num primeiro contacto com um potencial comprador, quer seja com clientes já existentes.

O presente capítulo encontra-se dividido em quatro partes:

- i) revisão da literatura, onde explico conceitos afetos ao tema em estudo, a saber: mercado *business-to-business*, *marketing* relacional, comunicação na

relação com o cliente e importância das Línguas na construção de relações com o cliente;

- ii) apresentação do estudo desenvolvido durante o Estágio, os objetivos, assim como a metodologia de trabalho selecionada e os resultados obtidos;
- iii) conclusões deste trabalho.

## Revisão da literatura

Atualmente, o sucesso de um negócio não pode ser visto como resultado exclusivo da produção e venda de um produto. A capacidade de uma empresa para criar algo novo, diferente e útil não é condição necessária para garantir a sua permanência no mercado e o aumento da sua bolsa de clientes, dado que os produtos de hoje possuem um ciclo de vida mais curto e a competição entre concorrentes se estende à escala global.

As empresas, vendedoras e compradoras, reconhecem cada vez mais a necessidade de desenvolverem relações de maior proximidade e intimidade entre si. Os negócios B2B caracterizam-se por uma relação bidirecional entre as diferentes partes envolvidas e dependem totalmente dessa interação contínua no tempo. E para que essa relação seja bem-sucedida, é fundamental a aposta numa comunicação eficaz.

Há já diversos estudos, ainda que relativamente pouco numerosos, que se têm debruçado sobre o papel da comunicação na construção de relações no mercado B2B e a investigação tem de facto vindo a suscitar um substancial aumento de interesse pelo tema em estudo.

As próximas páginas serão dedicadas à revisão da literatura sobre os conceitos essenciais para a realização do meu estudo, começando por explicar o que é o mercado *business-to-business* (B2B), porque surgiu e as principais características que o distinguem do mercado de consumo (B2C). Em seguida, faço uma abordagem ao *marketing* relacional, explicando de que forma se encontra relacionado com o mercado B2B e por que razão é um conceito de elevada importância neste tipo de mercados. Uma vez que o meu estudo se centra na comunicação com o cliente, parte da revisão da literatura é dedicada a este tema, onde sublinho a relevância de uma boa comunicação para manter relações de longo prazo com os clientes e apresento também diferentes formas de comunicar com os compradores e as diversas fases que compõem o processo comunicativo desde o primeiro contacto com o cliente até à entrega da encomenda. Por fim, faço referência à importância que as competências em Línguas estrangeiras adquirem no processo de interação com os clientes e em que medida uma empresa multilingue adquire maior vantagem competitiva no mercado.

## **O mercado *business-to-business***

O progresso industrial, o desenvolvimento económico, a crescente evolução das tecnologias de informação e a globalização vieram alterar significativamente a estrutura comercial e as empresas cedo se aperceberam de que a sua sobrevivência vai muito para além do mercado de consumo. Estas foram assim forçadas a repensar a sua estratégia de negócio, reinventando-se e recentrando-se no desenvolvimento de atividades baseadas na prestação de serviços.

Christian Grönroos defende que o foco no *marketing* de serviços resulta de três aspetos: clientes, concorrência e tecnologia (cf. 2007: 11). No primeiro caso, os clientes têm acesso a mais informação, detêm mais e melhor conhecimento de produtos, serviços e mercados e, conseqüentemente, são mais exigentes. Os clientes procuram respostas para os seus problemas e necessidades diárias, procuram obter benefícios e procuram valor acrescentado. A crescente exigência por parte do cliente é altamente motivada pela existência de uma concorrência ao nível global. As empresas sentem dificuldade em destacar-se pela diferenciação dos seus produtos, o que as leva a apostar mais na prestação de serviços. Por fim, a evolução tecnológica permite às empresas inovarem os seus serviços, de forma mais fácil e rápida, principalmente com os avanços constantes na área das tecnologias de informação.

Dada a complexidade e as especificidades do mercado *business-to-business*, é desejável que as empresas mantenham relacionamentos fortes com os clientes e tão duradouros quanto possível. E, para criar uma relação, as estratégias de comunicação tornam-se absolutamente essenciais. Uma boa comunicação significa que o emissor consegue transmitir a sua mensagem de forma a ser compreendida pelo recetor. Por outro lado, comunicar bem significa transmitir a informação certa, na medida e no momento adequados, o que implica conhecer bem o nosso público-alvo.

A evolução tecnológica permite, sem qualquer dúvida, facilitar a relação entre empresa e cliente, independentemente do local onde se encontrem. Contudo, isso não significa que o processo de comunicação seja mais simples. É preciso não esquecer a grande diversidade (socioeconómica e cultural) dos clientes e as preferências de cada um. Os processos de interação são igualmente diferentes ao longo da relação empresa/cliente, pressupondo o alcance de objetivos diferentes. Considerados estes fatores, é necessário seleccionar a melhor estratégia de comunicação para atingir as metas estabelecidas.

Segundo Grönroos (1994, *apud* Faria, 2010: 9) o *marketing*, inicialmente dirigido exclusivamente às massas, constituídas por clientes anónimos e indistintos, é agora direcionado para clientes identificáveis, com os quais se deseja estabelecer relações



comerciais e que possuem «um perfil bastante mais complexo e procuram uma oferta específica capaz de solucionar um determinado problema ou diminuir ou eliminar incertezas» (Ford, 2006, *apud* Faria, 2010: 9).

O mercado *business-to-business* (B2B) distingue-se do mercado *business-to-consumer* (B2C) com base na natureza do cliente e não na natureza do produto transacionado, uma vez que muitos produtos transacionados são os mesmos para ambos os mercados. Ao contrário do B2C, em que o cliente corresponde ao consumidor final individual, nos mercados B2B, os clientes são outras empresas (cf. Brennan *et al.*, 2014: 6).

*Business-to-business marketing* é um conceito relativamente recente, tendo surgido nos finais do século XX (cf. Brennan *et al.*, 2014: 6). Desde então, inúmeros estudos neste âmbito têm surgido e vários autores tentaram definir este redirecionamento do mercado. Apesar das diferentes definições de *business-to-business marketing*, no seu conteúdo, os autores focam aspetos comuns. Segundo Phillip Kotler, «o mercado industrial é composto de todos os indivíduos e organizações que adquirem produtos e serviços que entram na produção de outros produtos e serviços que são vendidos, alugados ou fornecidos a outros» (Kotler, 1993, *apud* Cruz, 2009: 6). Enckles refere que os mercados B2B correspondem a produtos e serviços adquiridos por outras empresas ou organizações a fim de serem utilizados em processos de produção ou para revenda (Enckles, 1990: 4 *apud* Cruz, 2009: 6). Já de acordo com outros autores, trata-se de mercados de consumo intermediário, ou seja, são compostos «por todos os mercados intermediários, até ao mercado final» (Lincoln *et al.*, 2010, *apud* Salomão, 2014: 12).

Tendo por base interações entre empresas, o mercado B2B adquire características muito próprias, designadamente quanto à sua estrutura, ao comportamento do comprador e às práticas de *marketing* (vd. Figura 5). No que respeita ao comportamento do comprador, este tende a avaliar o fornecedor pelo seu profissionalismo e capacidade de produzir exatamente o que o cliente deseja, atribuindo maior valor à funcionalidade e *performance* do produto ou serviço que adquire, pois é da qualidade destes que depende o sucesso do seu próprio negócio. Para além disso, porque as empresas lidam com produtos e serviços industriais, com a particularidade de serem muito complexos, a seleção do fornecedor torna-se uma tarefa também bastante complexa e criteriosa.

<b>Market Structure Differences</b>		
<i>Dimension</i>	<i>Business marketing</i>	<i>Consumer marketing</i>
Nature of demand	Derived	Direct
Demand volatility	Greater volatility	Less volatility
Demand elasticity	Less elastic	More elastic
Reverse elasticity	More common	Less common
Nature of customers	Greater heterogeneity	Greater homogeneity
Market fragmentation	Greater fragmentation	Less fragmentation
Market complexity	More complex	Less complex
Market size	Larger overall value	Smaller overall value
Number of buyers per seller	Few	Many
Number of buyers per segment	Few	Many
Relative size of buyer/seller	Often similar	Seller much larger
Geographic concentration	Often clustered	Usually dispersed
<b>Buying Behaviour Differences</b>		
<i>Dimension</i>	<i>Business marketing</i>	<i>Consumer marketing</i>
Buying influences	Many	Few
Purchase cycles	Often long	Usually short
Transaction value	Often high	Usually small
Buying process complexity	Often complex	Usually simple
Buyer/seller interdependence	Often high	Usually low
Purchase professionalism	Often high	Usually low
Importance of relationships	Often important	Usually unimportant
Degree of interactivity	Often high	Usually low
Formal, written rules	Common	Uncommon
<b>Marketing Practice Differences</b>		
<i>Dimension</i>	<i>Business marketing</i>	<i>Consumer marketing</i>
Selling process	Systems selling	Product selling
Personal selling	Used extensively	Limited
Use of relationships	Used extensively	Limited
Promotional strategies	Limited, customer-specific	Mass market
Web integration	Greater	Limited
Branding	Limited	Extensive, sophisticated
Market research	Limited	Extensive
Segmentation	Unsophisticated	Sophisticated
Competitor awareness	Lower	Higher
Product complexity	Greater	Lesser

**Figura 5: Diferenças entre mercado de consumo e mercado de serviços**  
(fonte: Brennan *et al.*, 2014: 11)

Ao contrário do que acontece no mercado B2C, os clientes B2B têm maior dimensão e maior concentração geográfica, por isso o número de compradores por vendedor é menor. No entanto, estes representam um volume de encomendas superior e por um período de tempo mais longo para fazer face aos seus níveis de produção, logo, os clientes B2B tornam-se muito atrativos (cf. Kotler, 1997, *apud* Amorim, 2009: 15). O vendedor e o comprador estão dependentes entre si para o sucesso dos seus negócios e esta interdependência preceitua que se conheçam bem as características e necessidades do cliente (cf. Rauyruen & Miller, 2007, *apud* Yee, 2008: 1).

Outra das características dos mercados B2B é a procura derivada, isto é, a procura por produtos e serviços industriais só se verifica enquanto existir a procura por bens de consumo (cf. Brennan *et al.*, 2014: 13; Cruz, 2009: 7), por isso é necessário dar especial atenção a alterações na compra por parte do consumidor final. Como consequência da procura derivada, os clientes B2B são menos sensíveis à variação de preços, o que se

designa por menor elasticidade da procura. Por outro lado, estes clientes estarão dispostos a pagar mais, como resultado da qualidade e adaptação do produto e/ou serviços às suas necessidades e exigências (cf. Brennan *et al.*, 2014: 17).

O B2B *marketing* caracteriza-se ainda pela heterogeneidade dos clientes, influenciada pela especialização das empresas em produzir diferentes tipos de bens e serviços para servir diferentes segmentos de mercado, o que obriga os fornecedores a adaptarem a sua produção de acordo com as especificidades de cada comprador, através da aquisição de *know-how* especializado (cf. *ibidem*, 2014: 18).

A inovação e customização de bens e/ou serviços, a utilização de tecnologia de ponta e a oferta de serviços de excelência são aspetos importantes para gerar satisfação, confiança e fidelização de clientes, elementos-chave para a construção de relações comerciais. As empresas fornecedoras reconhecem que é importante estabelecer, manter e gerir relacionamentos no sentido de gerar valor elevado, baseando-se em aspetos intangíveis e difíceis de serem copiados pela concorrência, para assim oferecerem maior vantagem competitiva (cf. Cruz, 2009: 2) e aumentarem a probabilidade de gerar lucro (cf. McCarthy & Perreault, 2002, *apud* Oliveira *et al.*, 2009: 80). Por outro lado, a oferta de um serviço de excelência resulta numa imagem da marca cada vez mais positiva, pelo que o cliente se mostrará disposto a pagar mais para obter os benefícios prometidos (cf. Nickels & Wood, 1999, *apud* Oliveira *et al.*, 2009: 82).

## Marketing relacional

O mercado B2B centra-se com efeito na prestação de serviços de excelência, o que se traduz no aumento da satisfação do cliente, elemento fulcral para motivar a criação de relações (cf. Ravald & Grönross, 1996; Grönross, 1997, *apud* Ata & Toker, 2012: 498). Christian Grönroos afirma que os serviços são, por natureza, relacionais e pressupõem a realização de várias interações no tempo, onde o contacto entre fornecedor e comprador é obrigatório (cf. 2007: 8).

Com o desenvolvimento de atividades de *marketing* de relações, mais do que conquistar novos compradores, as empresas objetivam a retenção de clientes, incentivando constantes recompras dos seus produtos e serviços (cf. *ibidem*: 24). As relações não só comportam vantagem competitiva para os fornecedores, mas também potenciam, na ótica do cliente, benefícios únicos, como a perceção de risco reduzido, maior confiança, cooperação e flexibilidade (cf. Palmatier, 2008: xiii). Conhecer e compreender o comprador torna-se prioritário no *marketing* de relações, o que favorece situações de ganhar-ganhar e elimina custos causados pela mudança para um novo fornecedor ou para um novo vendedor (cf. Grönroos, 2007: 26).

Para Christian Grönroos, *relationship marketing* pressupõe estabelecer, manter e reforçar as relações com clientes e outros parceiros, de forma que todas as partes atinjam os seus objetivos (cf. 2007: 29). Este autor afirma ainda que «customers do not buy goods or services, they buy the benefits goods and services provide them with» (cf. *ibidem*: 4), sendo o valor gerado no momento em que o cliente utiliza os produtos e serviços adquiridos. Nesta perspetiva, existe a vontade de ambas as partes em cooperarem na criação de valor mútuo, ao contrário do que acontece no mercado de consumo, focado na distribuição de valor (vd. Figura 6).

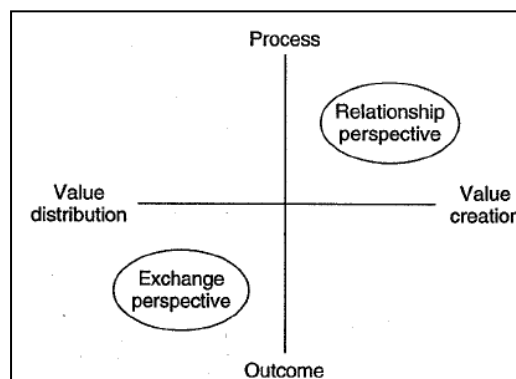


Figura 6: A perspetiva do *marketing* da relação versus a perspetiva do *marketing* de consumo.

(Fonte: Grönroos, 2007: 27. Adaptado)

*Relationship marketing* deve sustentar-se na confiança de que o parceiro da relação é capaz de cumprir as suas promessas. O grau de satisfação será tão mais elevado quanto maior a qualidade percebida pelo cliente, decorrente dos benefícios recebidos e da forma como são desenvolvidos os momentos de interação em que o vendedor tem a oportunidade de criar uma impressão positiva do serviço na mente do cliente, já que «value is created in customers' value-generating processes» (cf. Grönroos, 2007: 4). Quando a oferta de produtos não é suficiente para diferenciar o fornecedor dos seus concorrentes, a forma como é prestado o serviço será o elemento crítico na percepção da qualidade (cf. *ibidem*: 4) e do valor por parte do cliente. O elevado nível de satisfação e a imagem favorável criados na mente do cliente têm influência positiva no desejo de manter e fortalecer o relacionamento ao longo do tempo (cf. Moorman, Zaltman & Deshpande, 1992, *apud* Palmatier, 2008: 15), o que se traduzirá em lucros contínuos e na geração de valor para a empresa prestadora do serviço e para os seus *shareholders* (cf. Grönroos, 2007: 10). Philip Kotler reforça esta ideia ao afirmar que o cliente atribui menor importância ao preço e pondera a escolha do fornecedor com base na oferta, na entrega e na imagem, elementos diferenciadores das empresas e aqueles que pesam na escolha do fornecedor (cf. 1999, *apud* Oliveira, 2009: 85).

Román e Martín (2007, *apud* Cruz, 2009: 27) afirmam que os profissionais de *marketing* têm um papel importante no *marketing* relacional, contudo a qualidade da relação não é da exclusividade destes profissionais, porque as diferentes interações com o cliente envolvem toda a organização, que deve envidar esforços de coordenar e gerir todas as atividades para melhor servir o seu cliente. O envolvimento ativo do fornecedor na relação e na criação de valor aumenta significativamente a probabilidade de ganhar a lealdade do cliente. Quanto maior o valor percebido que o cliente tem da relação, maior será o seu comprometimento (*commitment*) com a empresa, resistindo às tentativas da concorrência em captar a sua atenção (cf. Berndt & Brink, 2004: 30).

## Comunicação na relação com o cliente

No *business-to-business marketing*, centrado no serviço e na relação com o cliente, a comunicação adquire um valor inquestionável (cf. Griniute, 2012: 7). Em cada interação, o processo comunicativo deve ser bilateral, regular e deve privilegiar a qualidade, bem como a consistência da mensagem. Estes aspetos potenciam o fortalecimento de «relationships by helping resolve disputes, align goals and expectations, and uncover new value creating opportunities» (Anderson & Narus, 1990; Mohr & Nevin, 1990; Morgan & Hunt, 1994; Mohr, Fisher & Nevin, 1996, *apud* Palmatier, 2008: 56) e favorecem a confiança mútua e maior comprometimento. Ross Brennan *et al.* partilham da mesma opinião ao realçar a importância da transmissão de uma informação consistente e da imagem da marca e da empresa que o cliente constrói na sua mente (cf. 2014: 166).

É contudo importante destacar que a comunicação no âmbito do *marketing* deve focar-se também na comunicação dentro da própria organização (cf. Varey, 1998, *apud* Griniute, 2012: 7). As empresas devem garantir que todos os seus membros atuam de forma consistente com a identidade da marca e dos *core-values* empresariais, correspondendo às expectativas do cliente e aumentando a reputação da empresa (cf. Brennan *et al.*, 2014: 166).

Ilona Griniute sustenta que a comunicação desempenha diferentes funções, de acordo com os objetivos da empresa e os diferentes estados da relação com o cliente, por isso as estratégias de comunicação têm de ser adaptadas às especificidades e necessidades de cada segmento mercado e devem refletir a proposta de valor da organização (cf. 2012: 57).

A evolução tecnológica disponibiliza às empresas diferentes canais de comunicação que tornam o contacto com clientes (atuais e potenciais) mais rápido e simples, nomeadamente através da internet e dos *social media*, onde é possível a partilha de informação e de opiniões em tempo real, com os seus *stakeholders* (clientes, potenciais compradores, fornecedores, distribuidores, comunidade ou colaboradores). Por outro lado, tirando partido das tecnologias de informação, as empresas obtêm mais e melhor informação sobre os mercados e a concorrência, o que lhes permite ajustar-se às necessidades do mercado.

Não esquecendo que a comunicação deve ser bilateral e que o cliente é cada vez mais um elemento ativo do B2B *marketing*, as diferentes ferramentas de comunicação são igualmente importantes para os clientes, durante o seu processo de seleção de potenciais fornecedores e ao longo da relação.

O *website* empresarial desempenha o papel de ponto de contacto entre a empresa e o potencial cliente, através do qual este avalia a organização e a sua credibilidade como possível fornecedor (cf. Brennan *et al.*, 2014: 175). É um importante recurso na criação de uma imagem positiva da marca e da empresa na mente do cliente. Para que tal aconteça, a visita ao *website* deve permitir ao visitante aceder a todos os conteúdos de forma fácil e rápida e identificar facilmente a identidade da organização (quem são as pessoas, quais as atividades-core, os seus valores), os serviços relevantes para o cliente, assim como informações de contacto em todas as páginas (cf. Power & Chaffey, 2012, *apud* Brennan *et al.*, 2014: 176). Deve conter sinais de honestidade, integridade e todo o *site* deve refletir a personalidade da empresa (cf. *ibidem*: 176).

Através da publicidade, as empresas expressam a sua identidade e a personalidade da marca, podendo ser determinante para mudar ou reforçar a perceção dos clientes e demais partes interessadas (*stakeholders*) e favorecer o posicionamento da empresa no mercado. É importante que as campanhas publicitárias consigam transmitir a proposta de valor da organização de forma clara, para que esta seja facilmente entendida pelo público-alvo. A publicidade tem como vantagens o facto de poder alcançar um público mais vasto e de forma mais rápida e fácil do que outras estratégias de comunicação (cf. Brennan *et al.*, 2014: 180).

A promoção de vendas visa incentivar a compra com a oferta de diversos benefícios, quer para os clientes, quer para o próprio vendedor. A adoção de uma estratégia com base na promoção de vendas estabelece o primeiro contacto com os compradores e pode auxiliar as empresas a adquirir novos clientes (Brennan *et al.*, 2014: 183) Estes incentivos, no entanto, apresentam resultados de curto prazo, não garantindo uma relação duradoura no tempo (cf. *ibidem*: 183).

As feiras de negócios representam vantagens para as empresas, uma vez que juntam compradores e potenciais clientes num mesmo espaço, onde os *marketers* têm a oportunidade de demonstrarem os seus produtos diretamente ao cliente. As feiras representam locais de prospeção de mercado e de contacto com pessoal qualificado (cf. Brennan *et al.*, 2014: 184). Esta interação permite conhecer melhor as necessidades dos clientes e potencia o desenvolvimento de soluções, facilitando a tarefa de seleção de fornecedores. São ainda importantes para recolher informação sobre a concorrência (cf. Amorim, 2009: 34).

O *marketing* direto caracteriza-se por envolver uma interação direta entre o fornecedor e o cliente e produzir efeitos positivos na relação comercial, na medida em que é possível manter o registo das mensagens, o que permite controlar e gerir melhor a relação com o cliente (cf. Brennan *et al.*, 2014: 196). A utilização das redes sociais e o envio de

mensagens por correio eletrónico ou postal são ferramentas de *marketing* direto. As redes sociais desempenham um papel relevante para motivar o envolvimento do cliente com as empresas e servem de pontos de divulgação de informação e partilha de opiniões que aumentam a imagem positiva da organização (cf. *ibidem*: 196). Já o envio de correio eletrónico direto pressupõe uma relação próxima com o cliente. Dado que este está identificado e que são conhecidas as suas necessidades ou interesses, o envio de mensagens personalizadas torna-se muito mais fácil.

A venda pessoal implica a interação entre cliente e vendedor de forma direta, favorecendo a negociação e a adequação da oferta à demanda do cliente e, por isso, afigura-se de extrema importância na construção, desenvolvimento e gestão das relações B2B (cf. Brennan *et al.*, 2014: 199). Este processo envolve a comunicação de informações específicas sobre os produtos e serviços, de tal forma que as pessoas envolvidas devem possuir a experiência e os conhecimentos necessários sobre a empresa e o respetivo mercado de forma a apresentarem as melhores soluções e convencer o cliente (cf. Nilson, 1998, *apud* Gavrilova, 2014: 20; Kotler *et al.*, 2002, *apud* Ida *et al.*, 2006: 14).

As diferentes fases que compõem o processo de comunicação na construção de relações com clientes e que envolvem a geração de oportunidades, a prospeção de mercado, primeiro contacto, venda e concretização da encomenda foram definidas por Brennan *et al.* (2014: 202). Numa primeira fase, as organizações devem reunir informações sobre o mercado e os produtos que outras empresas procuram, de forma a poderem identificar quais poderão ser potenciais novos clientes e, entre estes, quais serão os clientes de alta prioridade e com os quais a criação de relações poderá constituir vantagem para os seus negócios. Após esta fase de prospeção, será necessário preparar os primeiros contactos com os possíveis novos clientes, através dos quais a empresa deverá apresentar-se como alternativa aos fornecedores concorrentes e respetivos produtos e serviços. Esta fase exige que a empresa detenha informações não só sobre a concorrência, mas também sobre o comportamento de compra do cliente e ainda a complexidade que o desenvolvimento de novas soluções pode envolver (cf. *ibidem*: 203, 204). Os clientes de alta prioridade representam aqueles com os quais é desejável estabelecer uma relação e os primeiros contactos serão determinantes para «agarrar» esse cliente (cf. *ibidem*: 205). Geralmente, a compra é considerada de alto risco, dada a complexidade dos produtos ou a incerteza quanto à capacidade de produção para o volume de encomendas exigido, pelo que a empresa compradora necessita obter importantes informações sobre o potencial fornecedor (cf. *ibidem*: 205, 206). Serão portanto necessários vários contactos para compreender as necessidades do cliente, bem como análises detalhadas em conjunto em torno da melhor solução para os problemas que forem surgindo (cf. *ibidem*: 205, 206). A última fase do processo de comunicação - a concretização da encomenda - reveste-se de



grande importância para a satisfação do cliente, que avaliará a *performance* do fornecedor em vários aspectos: cumprimento dos acordos negociados, cumprimento dos prazos de entrega, qualidade do produto e do serviço (cf. *ibidem*: 207).

## Importância das Línguas na relação com o cliente

A internacionalização dos mercados tem um enorme impacto na forma como as organizações realizam os seus negócios e como interagem com os clientes. Exige às empresas o desenvolvimento das suas capacidades de adaptação a diferentes ambientes culturais e linguísticos (cf. Maclean, 2006, *apud* Holmqvist *et al.*, 2014: 3; Relatório ELAN, 2006: 5), aspetos que foram bastante debatidos nas aulas da unidade curricular de Línguas nas Relações Empresariais, afeta ao plano de estudos do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais.

Como sublinhei acima (vd. supra: Comunicação na relação com o cliente), o mercado B2B é caracterizado pela oferta de serviços, onde a comunicação entre empresa-cliente é necessária, de tal forma que cada interação é, por muitos, considerada um serviço ao cliente (cf. Bitner, 1990, *apud* Holmqvist, 2009: 114) Vários autores têm vindo a debruçar-se sobre a importância da comunicação na relação com o cliente e na sua perceção da qualidade do serviço, no entanto, Jonas Holmqvist afirma que não se tem dado particular atenção ao papel que as Línguas desempenham nesse processo e, conseqüentemente, na construção de relações, reforçando que a Língua utilizada com o cliente tem igual influência na forma como este percebe a qualidade do serviço e na escolha do fornecedor (cf. 2009: 102).

A realidade tem mostrado que é errado crer na existência de uma Língua comum que compradores e clientes conhecem e utilizam, pois nem todos os compradores possuem a capacidade ou a predisposição para comunicar na Língua que o fornecedor utiliza (cf. Holmqvist, 2009: 15). Alguns fatores podem ajudar a entender a preferência dos clientes em utilizar a sua Língua nativa ou um segundo idioma, como, por exemplo, a complexidade dos negócios. Quanto mais complexos estes forem, maior será o receio do cliente em utilizar uma segunda Língua, devido a potenciais problemas de compreensão (cf. MacIntyre *et al.*, 1998, *apud* Holmqvist *et al.*, 2014: 4) e insegurança quanto à utilização de vocabulário de ordem mais técnica, o que provoca uma sensação de falta de controlo do processo de interação (cf. Holmqvist & Grönroos, 2012, *apud* Holmqvist *et al.*, 2014: 5). Nestes casos, o cliente terá maior propensão para preferir comunicar na sua Língua nativa (cf. MacIntyre *et al.*, 1998, *apud* Holmqvist *et al.*, 2014: 6). Para além disso, a avaliação que o cliente faz das interações com o fornecedor compreende a perceção de justiça, especialmente em culturas onde existe uma ligação emocional à Língua nativa, vista como sendo parte integrante da identidade cultural (cf. Holmqvist *et al.*, 2009: 2). A existência de empresas que prestam o mesmo serviço, mas que têm a capacidade para utilizar a Língua do cliente pode ter grande influência na escolha do fornecedor.

Autores, como Marchan-Piekkari, reforçam que a Língua pode constituir uma barreira, um facilitador ou uma fonte de controlo no processo de interação (cf. 1999, *apud*

Albuquerque *et al.*, 2013: 1). A capacidade de comunicar em Línguas estrangeiras não se trata apenas de conseguir passar uma mensagem. É sobretudo uma transferência de conhecimento que promove a credibilidade dos intervenientes na interação. A inexistência de uma estratégia de comunicação multilingue pode ter consequências negativas para as empresas, nomeadamente na perda de contratos com importantes clientes e outros parceiros de negócio (cf. Albuquerque *et al.*, 2013: 1; Relatório ELAN, 2006: 52).

Com a globalização dos mercados, o Inglês tornou-se rapidamente na Língua dos negócios por excelência (cf. Truchot, 2002, *apud* Relatório ELAN, 2006: 14), como tal, é utilizada em larga escala para comunicar com os diferentes *stakeholders*. No entanto, Helle Andersen afirma que a «standardização» da Língua não assegura uma comunicação eficaz, porque o Inglês pode não ser dominado de igual forma por todos os intervenientes (cf. 2002: 2). Esta autora defende ainda que a capacidade das empresas para comunicar em diferentes Línguas tende a favorecer a sua imagem junto dos parceiros e a promover o aumento do número de encomendas (cf. *ibidem*: 6).

De acordo com o Relatório ELAN (2006), as empresas estão cada vez mais sensibilizadas para a importância das *language* e *cultural skills* na conquista de novos mercados e na construção de relações duradouras, ainda que o Inglês seja o idioma preferido para estabelecer os primeiros contactos com potenciais novos clientes:

«English might be used for initial market entry, but longer-term business partnerships depended upon relationship building and relationship-management and, to achieve this, cultural and linguistic knowledge of the target country were essential» (Relatório ELAN, 2006: 6).

Embora o Inglês seja uma Língua muito importante para as relações empresariais, o Relatório ELAN mostra que as organizações reconhecem como sendo prioridade o aumento das competências noutros idiomas, como por exemplo, o Espanhol. O recrutamento de falantes nativos ou com um nível de fluência elevado, a formação de colaboradores em Línguas estrangeiras ou a adaptação do *website* empresarial a diferentes Línguas e culturas são algumas das estratégias levadas a cabo pelas empresas com vista à obtenção de maior vantagem competitiva.

Em síntese, a revisão da literatura apresentada permite compreender a dinâmica dos mercados B2B e a complexidade que a criação e manutenção de relações duradouras com

os clientes OEM envolve. Dado que o mercado B2B tem por base o desenvolvimento de diversas interações entre fornecedores e compradores ao longo do tempo, as empresas não podem, de forma alguma, descurar a forma como comunicam com os seus clientes, devendo definir as estratégias comunicativas que melhor se adequam ao seu *target* e ao seu propósito, consistentes com a imagem corporativa que se pretende transmitir. Neste sentido, cada um dos membros de uma organização deve envidar esforços para que a mensagem da empresa seja sólida e coerente em cada processo de interação, favorecendo a criação de uma imagem cada vez mais positiva do serviço prestado. Por fim, não podemos esquecer que num mercado globalizado a capacidade para comunicar numa Língua estrangeira é, inquestionavelmente, uma mais-valia para qualquer empresa que pretende estabelecer contactos com clientes além-fronteiras. O Inglês tem adquirido um valor indubitável no mundo dos negócios e é considerado como o idioma que permite às empresas entrar no mercado. Contudo, é cada vez mais premente que as organizações estejam consciencializadas para a importância que a competência para comunicar na Língua nativa do cliente adquire no âmbito do mercado B2B e do *marketing* relacional.

# V - Estudo elaborado na Teka Portugal: o papel da comunicação na relação com o cliente

*All progress is born of inquiry.  
Doubt is often better than over-confidence,  
for it leads to inquiry, and inquiry leads to invention.*  
Hudson Maxim (1853-1927)

## Metodologia de investigação

O estudo efetuado na Teka Portugal tem por objetivo verificar de que modo a empresa aplica, no seu dia-a-dia, os fundamentos teóricos referidos pela literatura da especialidade no âmbito das relações e comunicação com o cliente no mercado B2B.

A importância que a investigação tem nas mais diversas áreas, científicas e não-científicas, tem vindo a ser destacada por diversos autores (cf., e.g., Rajasekar *et al.*, 2006: 4). Entre outras vantagens, estes autores veem a investigação como forma de testar teorias e conceitos e suas aplicações práticas, melhorar a qualidade de produtos e aumentar a produtividade e ainda ajudar a encontrar soluções para problemas.

Antes de efetuar qualquer investigação, é necessário perceber qual o método mais adequado para obtermos as respostas desejadas. Deve ter-se em consideração a população em estudo, o tempo de que o investigador e os intervenientes no estudo dispõem e o tipo de informações que se pretende recolher.

Existem dois grandes métodos de investigação: quantitativo e qualitativo. O primeiro caracteriza-se pela recolha de dados estatísticos e, geralmente, é aplicado sob a forma de questionários. Estes têm como vantagens o facto de poderem ser aplicados a um grande número de participantes e não exigem que o público-alvo despenda de muito tempo para responder às questões que lhes são colocadas. No entanto, a análise dos resultados por parte do investigador reveste-se de alguma complexidade, havendo uma maior tendência para tirar conclusões generalizadas dos resultados obtidos. Geralmente, a utilização de uma metodologia de investigação quantitativa não permite esclarecer eventuais dúvidas ou aprofundar respostas, já que são frequentemente utilizadas questões mais fechadas.

Quanto à metodologia qualitativa, esta envolve questões mais abertas, permitindo ao investigador obter informações mais aprofundadas e opiniões fundamentadas sobre o tema em investigação e, dado o carácter subjetivo das respostas por parte de diferentes intervenientes, é possível «particularizar e compreender os sujeitos e os fenómenos na sua complexidade e singularidade, através da descrição concreta das experiências e das representações dos sujeitos» (cf. Bogdan & Biklen, 1994, *apud* Bolhão, 2013: 12).

Considerando estes objetivos, a utilização de uma metodologia de investigação de âmbito qualitativo, em particular a entrevista, parece ser a mais adequada para levar a cabo o meu projeto, porque procura compreender os fenómenos segundo a perspetiva do entrevistado (cf. Godoy, 1995, *apud* Bolhão, 2013: 12).

O estudo que apresento neste relatório incide sobre os seguintes aspetos:

- i) o papel que a Teka Portugal atribui às relações com os seus clientes OEM;
- ii) estratégias de comunicação ao longo da relação;
- iii) o relevo dado às competências em Línguas estrangeiras para uma comunicação eficaz e desenvolvimento de boas relações com o cliente.

A entrevista realizada baseia-se em 14 questões a partir das quais pretendo perceber como os assuntos abordados ao longo da revisão da literatura são aplicados em contexto real na empresa Teka. As primeiras quatro questões têm por objetivo comprovar como a relação duradoura com o cliente é importante para uma empresa B2B e que estratégias de *marketing* relacional a Teka Portugal privilegia para estabelecer relações comerciais com os compradores. As questões 5 a 9 compreendem as estratégias de comunicação ao longo da relação com o cliente, desde o primeiro contacto, e o papel que todos os colaboradores exercem para que a mensagem da Teka Portugal seja coerente e consistente em cada processo comunicativo. Por fim, as últimas perguntas dizem respeito à importância das Línguas estrangeiras para comunicar com os clientes OEM e compreender em que medida o conhecimento da Língua nativa do cliente pode constituir uma mais-valia na relação, para além das competências na Língua Inglesa.

A Teka Portugal é uma empresa designada Original Equipment Manufacturer (OEM) que, como acima referi, tem como clientes outras empresas que adquirem os produtos fabricados em Ílhavo e vendem, posteriormente, para o consumidor final sob a designação das suas respetivas marcas (vd. supra: Apresentação da empresa de acolhimento). Neste sentido, a Teka Portugal é uma organização que se insere nos mercados B2B, onde o serviço prestado ao cliente é tão importante como o produto que vende, o que confere vantagem competitiva à empresa (vd. Figura 8).



**Figura 7: Vantagens do serviço Teka.**

(fonte: Teka Portugal)

Como em qualquer relação, é crucial conhecer bem o nosso parceiro, mas é igualmente necessário dar-mo-nos a conhecer e “vender” a nossa imagem.

Contactei o Diretor do Departamento de Investigação e Desenvolvimento (I&D) da Teka Portugal, a fim de o informar sobre o estudo que pretendia desenvolver e questionei-o acerca da sua disponibilidade para a realização de uma entrevista. Devo dizer que o Senhor Diretor aceitou de forma pronta e generosa dar o seu contributo para o meu trabalho (vd. Anexo 15).

## Principais resultados

O Diretor do Departamento de I&D possui uma grande experiência no contacto com os diversos clientes OEM, quer sejam potenciais compradores, quer sejam já clientes. Cumpre-me igualmente destacar o seu profundo conhecimento do funcionamento de todo o processo de produção, desde que é efetuada uma encomenda até à sua entrega, bem como da forma como a Teka Portugal lida com os seus clientes, razão pela qual considerei ser a pessoa certa para a realização da entrevista.

O Diretor do Departamento de I&D começou por afirmar que o estabelecimento de relações com os seus clientes é fundamental para a Teka Portugal e, para garantir que essa relação seja o mais duradoura possível, é crucial que, ao longo das várias interações, o cliente se sinta satisfeito com o serviço prestado, como se, nas suas palavras, de uma “relação de família” se tratasse. Ora, como em qualquer ambiente familiar, todos os diferentes membros se conhecem e convivem em plena harmonia, contribuindo ativamente para a continuidade dessa relação. É também esse o objetivo da relação entre a Teka Portugal e os seus clientes: fomentar o trabalho em equipa, criar maior proximidade e participar ativamente na cocriação de valor.

Quanto aos desafios que uma relação a longo prazo comporta à Teka Portugal, o Diretor do Departamento de I&D destaca, em primeiro lugar, a elevada concorrência do mercado, o que exige atenção redobrada a diversos «perigos», nomeadamente, manter o cliente satisfeito. Para cumprir este requisito, devem ser verificadas diversas condições, desde cumprir os prazos acordados, entregar exatamente aquilo que o cliente pediu, garantir a qualidade do produto e do serviço. É ainda importante que o fornecedor seja visível e ativo, pois como em qualquer relação, «aparecer», isto é, estabelecer contacto regular com os clientes, revela que existe vontade em manter essa proximidade, acompanhando de perto os negócios do cliente e percebendo o seu grau de satisfação.

Outro aspeto que foi enfatizado ao longo da entrevista prende-se com a tendência do cliente para resistir à mudança, isto é, desde que este esteja satisfeito com o produto e com o serviço, dificilmente mudará para outro fornecedor, ainda que os preços possam ser superiores aos praticados pela concorrência. Quando o cliente percebe de forma positiva a qualidade do produto e do serviço, torna-se menos sensível ao preço, estando disposto a comprar por um preço superior, mas com a certeza de que o que adquire tem também qualidade superior. Neste contexto, a China surge como exemplo de um país com uma produção mais barata, mas a qualidade dos seus produtos não está ainda ao mesmo nível dos padrões ocidentais. Além disso, o facto de a China privilegiar a venda em grandes



quantidades representa um grande risco para os clientes, porque podem não possuir a capacidade para escoar os produtos em *stock*.

A vantagem da Teka Portugal prende-se com a sua flexibilidade, ao adaptar a produção ao volume de encomendas que o cliente pretende realizar. Por outro lado, isso exige que a Teka cumpra rigorosamente os prazos de entrega, uma vez que pode colocar em causa compromissos assumidos pelo próprio cliente, correndo o risco de perder um comprador.

Numa fase inicial de contacto com o cliente, é importante que ambas as partes cheguem a acordo quanto ao produto a ser desenvolvido. Uma vez que o cliente deseja um produto «BBB», ou seja, bom, bonito e barato, a comunicação é essencial na negociação de preços e sua adequação à qualidade de materiais, acabamentos e estética exigidos para cada produto. Para além disso, é necessário garantir que o cliente adquira um equipamento sem falhas. Dado que a Teka Portugal produz equipamentos de encastrar, qualquer avaria implica a deslocação de um técnico a casa do consumidor final, o que comporta mais custos.

Relativamente à questão sobre a identificação de novos clientes OEM, foi referida a importância da visita da Teka Portugal a feiras internacionais para gerar novas oportunidades de negócio, estabelecer os primeiros contactos, assim como agendar reuniões com potenciais compradores. Para além disso, em países como os EUA e Itália, existem comerciais com a função de identificar e contactar novos clientes.

Outro importante recurso é o departamento de *Product Management*, responsável pela gestão de produto da marca Teka junto dos fornecedores de produtos que não são produzidos na fábrica portuguesa. Este Departamento tenta identificar quais poderão ser potenciais compradores dos produtos fabricados na Teka Portugal, fazendo um *cross-selling*. Muitas vezes, são também os potenciais clientes que tomam a iniciativa de entrar em contacto com a Teka Portugal. Sendo a Teka uma marca presente no mercado há largos anos e reconhecida a nível mundial como fabricante de diversos eletrodomésticos e outros equipamentos domésticos, os clientes ambicionam fazer negócios com a empresa. Neste contexto, a ligação da Teka a outras marcas de renome internacional e a recomendação dos seus parceiros de negócio através do *word-of-mouth* (passa-palavra) é indiscutivelmente um elemento que tem contribuído positivamente para gerar associações favoráveis à marca e confiança nesta organização.

Após a identificação de potenciais compradores, é importante recolher informações sobre eles. A situação financeira é a que tem maior relevo e que fornece uma imagem do estado em que se encontram as empresas, permitindo perceber se o cliente tem a capacidade para suportar os custos das encomendas que pretende realizar. Outras

informações são também obtidas através de referências por parte das empresas do Grupo que se relacionem com esses clientes e do *Product Management*, já que detém um bom conhecimento do mercado, privilegiando-se assim o trabalho em rede.

Igualmente importante é uma estratégia de comunicação transparente com os clientes. Para exemplificar esta abertura, o Diretor do Departamento de I&D mencionou a preocupação da empresa relativamente à gestão de *stock* dos componentes necessários à produção de equipamentos. Uma vez que estes materiais são muito específicos para cada cliente, a empresa pode correr o risco de ficar com excedentes, caso o cliente decida terminar a relação. Para prevenir esta situação, é acordado com o comprador o pagamento da totalidade dos materiais, que vão sendo usados faseadamente à medida que são realizadas novas encomendas, o que demonstra, mais uma vez, a atitude flexível que caracteriza a Teka Portugal. Nesta fase inicial de negociação, é possível perceber se vale a pena investir no cliente e se este está interessado em estabelecer uma relação comercial com a empresa, pois se um cliente não está disposto a aceitar as condições apresentadas, significa que não pretende construir essa relação, além de que pode constituir um risco no futuro.

Os primeiros contactos com os clientes são efetuados pela pessoa responsável da área de Gestão de Clientes OEM, que fornece informações de âmbito comercial e pelo próprio Diretor do Departamento de I&D, quando se trata de questões técnicas. Nesta fase, o envio da amostra do produto, assim como do respetivo Manual de Instruções para avaliação e aprovação por parte do cliente é uma estratégia importante, na medida em que se trata do primeiro momento de geração da satisfação das exigências do comprador. Por vezes, o potencial cliente revela igualmente interesse em visitar a fábrica onde são desenvolvidos os seus produtos. Esta é uma forma de conhecer de perto as pessoas responsáveis pela produção, assim como de perceber como esta funciona e como está organizada a fábrica, aspetos benéficos para a relação fornecedor/comprador.

A publicidade é também um importante meio de comunicação com o cliente e de apresentação dos seus produtos e serviços. O *site* empresarial desempenha uma função fulcral para gerar interesse por parte de potenciais clientes. O Departamento de *Marketing* é o principal responsável pela manutenção e gestão dos conteúdos da página *online* garantindo a atualização das informações fornecidas. A empresa não descarta a importância das redes sociais com vista a uma comunicação mais rápida e amigável com os clientes (potenciais e já existentes), marcando presença em diversos sítios como o *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn*, *Youtube* ou *Pinterest*. A Teka gere ainda um blogue, através do qual os visitantes se mantêm atualizados sobre os novos produtos desenvolvidos e sobre eventos em que a Teka participa. Desta forma, a empresa aproxima-se ainda mais dos seus clientes e de outros parceiros nela interessados. Todas estas ferramentas e estratégias de

comunicação proporcionam à empresa atingir um público a nível global cada vez mais alargado e diversificado.

A Teka Portugal considera importante manter o contacto com os seus clientes OEM, no sentido de obter *feedback* quanto ao desempenho da empresa, avaliar o negócio, efetuar a revisão da produção e gerar novos contratos através do desenvolvimento de novos produtos. Geralmente, é realizada uma reunião por ano com os clientes mais importantes e são estabelecidos contactos regulares quer através de telefone, quer através de *e-mail*; já com os clientes mais “pequenos”, são, normalmente, estabelecidos contactos através de *e-mail*. É de salientar que os contactos telefónicos permitem uma comunicação em tempo real e o esclarecimento de dúvidas de forma mais rápida; já o *e-mail* tem como vantagens manter o registo dos contactos e das informações trocadas. É igualmente comum a utilização de chamadas por videoconferência para tratamento de questões importantes e para a realização de reuniões.

A comunicação realiza-se assim através de canais bem definidos pela empresa, de forma a direccionar o comprador para o departamento mais adequado em função das suas necessidades/problemas. Se o cliente pretende efetuar uma compra repetida, tratar de questões de assistência técnica ou relacionadas com a qualidade ou faz uma reclamação, contacta diretamente os responsáveis de cada setor que trabalham no sentido de responder e resolver o problema apresentado com a maior eficiência e eficácia.

Quanto à imagem que o cliente OEM tem da Teka Portugal, o Diretor do Departamento de I&D afirmou que esta é positiva, pela flexibilidade, qualidade do produto, acabamentos e serviços prestados, acreditando assim que é desejo das empresas-clientes manter a relação já estabelecida.

Quanto ao papel das Línguas estrangeiras na comunicação e relação com o cliente, para a Teka é imprescindível a existência de competências comunicativas em Inglês para as negociações, ainda que os intervenientes nesse processo não sejam detentores de um Inglês fluente. O essencial é conseguir que a mensagem seja transmitida e percebida. Quanto ao facto de o Inglês ser suficiente no âmbito dos negócios, a resposta é negativa. Em alguns mercados como a Alemanha, França, Itália e Espanha, verifica-se uma maior resistência à utilização do Inglês, logo a utilização do idioma nativo é importante para o cliente. Nesta perspetiva, deve haver alguma sensibilização por parte das empresas em fazerem um esforço por comunicar na Língua nativa dos seus compradores, como forma de incrementar o valor percebido do serviço e aumentar os índices de satisfação. No caso da Teka Portugal, quando um parceiro prefere utilizar um idioma diferente do Inglês, é imperativo o conhecimento de outros, como o Italiano, Espanhol ou o Francês, Línguas que habitualmente são utilizadas com os clientes. Como a empresa portuguesa mantém

contactos com parceiros de Língua Alemã, e sendo a Teka originária da Alemanha, as competências em Alemão são também muito valorizadas.

Foi referido, ainda, que a Teka Portugal promove a formação contínua dos seus funcionários em Línguas, nomeadamente no Inglês e no Espanhol.

Durante o processo de negociação, o Inglês é a Língua franca por excelência, dado que nem toda a gente domina os termos técnicos na Língua nativa do comprador. Tentar falar a Língua do cliente e conhecer a sua cultura são contudo elementos importantes para garantir uma relação comercial duradoura. Com efeito, verifica-se que as relações pessoais geram uma maior proximidade entre o fornecedor e comprador, bem como uma maior predisposição deste último para ser um membro mais ativo nessas relações, porque se sente mais à-vontade para contactar a Teka Portugal, no sentido de obter informações e/ou resolver problemas.

## Conclusões do estudo

O tema do *marketing* relacional no âmbito do B2B é, sem dúvida, cada vez mais importante para as empresas, sejam fornecedoras ou clientes. Para as primeiras, manter uma relação comercial de maior proximidade com os seus clientes comporta custos inferiores por oposição à aquisição de novos clientes. Por outro lado, garante maior vantagem competitiva, aumentando assim as probabilidades de recompra. Para os clientes, estabelecer uma relação comercial com a empresa indica que conseguem obter do seu fornecedor exatamente aquilo de que necessitam na medida e no momento certos.

Uma vez que o *marketing* relacional se baseia em interações interpessoais, é óbvio que a forma como se comunica com os clientes tem uma importância crucial para o desenvolvimento saudável das relações entre empresas. Saber como comunicar com o cliente, utilizando para tal os meios mais adequados, é fundamental para que cada interação com fins comerciais seja encarada de forma positiva e geradora de valor para ambas as partes. A utilização de uma Língua comum, em que cada interveniente é capaz de compreender e ser compreendido, é igualmente um aspeto fulcral para o sucesso da comunicação e da relação comercial. A utilização da Língua nativa do cliente aumenta não só a perceção que este tem da qualidade do serviço, mas também a sua confiança e credibilidade em relação ao fornecedor.

Com o estudo desenvolvido na Teka Portugal, uma empresa B2B, pude constatar que as relações com os clientes são indispensáveis para o sucesso dos negócios e para garantir um relacionamento de longa duração. Deve-se depositar assim toda a atenção na satisfação do cliente em qualquer interação comercial, desde a encomenda, passando pelo desenvolvimento do produto, entrega e serviço pós-venda.

A entrevista que me foi concedida pelo Diretor do Departamento de I&D alertou-me para a necessidade de planear cuidadosamente cada interação comercial, de forma a perceber quais os mercados-alvo que se pretende alcançar e qual a melhor forma de estabelecer os primeiros contactos. Um conhecimento detalhado do cliente, do seu negócio, das suas atividades-chave e das suas necessidades irá favorecer uma relação comercial de maior proximidade. O cliente tenderá assim a ficar mais à-vontade para transmitir o seu *feedback*, para exprimir o desejo de colaborar com o fornecedor no desenvolvimento de novas ideias e para colaborar mais ativamente na procura de soluções de negócio. A confiança inter-parceiros só é possível através de uma comunicação produtiva e leal constante ao longo do tempo.

Se o mercado B2B prima assim pela entrega de um serviço de excelência ao cliente e se esse serviço envolve necessariamente a interação entre pessoas, há que encarar as

relações comerciais entre empresas também como relações interpessoais, onde cada interveniente desempenha um papel ativo na criação de soluções ganhar-ganhar.

O tema abordado no estudo que realizei reveste-se de uma importância crescente no meio empresarial, permitindo perceber a forma como as organizações enfrentam os desafios de criar uma relação com potenciais compradores dos seus produtos e serviços.

Como sugestões para futura investigação, seria interessante recolher informações de diferentes setores da empresa Teka Portugal, a fim de tentar compreender mais aprofundadamente o seu contributo para a prosperidade da empresa, bem como as melhores formas de intensificar produtivamente a relação e a comunicação com o cliente.

A realização de um questionário aos clientes da Teka Portugal seria igualmente pertinente, na medida em que poderia fornecer informações relevantes sobre a forma como veem a relação com o seu fornecedor em Portugal e até que ponto as formas de comunicação beneficiam essa ligação. As respostas obtidas permitiriam assim identificar aspetos a melhorar e com que clientes seria prioritário proceder a eventuais mudanças.

Por fim, e como apenas é apresentado o exemplo da Teka Portugal, seria interessante estender investigações similares a outras empresas da região e até a outras regiões do país, junto de representantes e clientes. Estudos comparativos sobre o papel da comunicação nas relações com os clientes permitiriam não só conhecer e avaliar estratégias aplicadas em diferentes situações e em mercados-alvo diversos, mas também partilhar conhecimentos e experiências, o que seria de facto muito positivo para as organizações.

## VI - Considerações finais

O presente Relatório de Estágio representa o culminar de um percurso muito importante na minha vida académica e profissional. Foi com bastante trabalho e dedicação que consegui chegar a esta etapa final do curso de Mestrado em Línguas e Relações Empresariais da Universidade de Aveiro. O tirocínio que realizei no âmbito da unidade curricular Dissertação/Estágio/Projeto e do qual resultou o presente Relatório, constituiu de facto um processo de aprendizagem de conhecimentos e de aquisição de competências que certamente me permitirão enfrentar com maior confiança um futuro profissional.

A oportunidade de integrar uma equipa de trabalho numa grande empresa de renome internacional como é a Teka afigurou-se uma grande mais-valia profissional e pessoal, na medida em que pude conhecer *in loco* a dinâmica de trabalho em contexto empresarial. Ao longo destes seis meses de Estágio, desenvolvi capacidades de trabalho em equipa, tendo adquirido conhecimentos e competências no âmbito da organização e gestão de prioridades, já que as tarefas novas com que fui reiteradamente confrontada tinham de ser executadas com a maior brevidade possível. Aprendi assim a trabalhar sob pressão, tendo logrado fazer uma boa gestão do *stress* e do tempo, no sentido de levar a bom porto todas as atividades de que fui incumbida e de dar resposta aos clientes dentro dos prazos por eles exigidos. As tarefas decorrentes da elaboração de Manuais de Instruções e a utilização de programas informáticos diversos que eu desconhecia permitiram-me desenvolver o sentido de responsabilidade, dar mais atenção aos pormenores e aprender de forma mais autónoma. Ao longo do Estágio Curricular em apreço, demonstrei flexibilidade e abertura para aceitar as diversas incumbências que me foram propostas, quer no âmbito das Línguas e Culturas, quer no âmbito da Gestão e do *Marketing*.

A elaboração e tradução de Manuais de Instruções permitiu-me tomar consciência do quão complexa se afigurou uma atividade aparentemente simples, que, além de tudo o mais, requer um grande investimento de tempo, incluindo na pesquisa de dados. É um trabalho que exige uma grande atenção ao detalhe, assim como o envolvimento de diferentes pessoas, desde técnicos, engenheiros e tradutores, por forma a garantir que toda a informação está de acordo com o respetivo produto e que o consumidor final não terá dificuldade em seguir as indicações do Manual. Por este motivo, é também necessário ter em conta o público-alvo e a sua cultura, adequando corretamente a tradução aos diferentes perfis culturais.

O contacto com diferentes programas e ferramentas informáticas foi essencial na realização das tarefas que me foram propostas, nomeadamente na formatação de textos

com a ajuda do *Microsoft Word* e *Adobe*, na atualização e consulta de dados utilizando programas de gestão documental como o *Microsoft Dynamics AX*, *Lotus Notes* e *Docuglobe* e na tradução de manuais com a ajuda da ferramenta de tradução *memoQ*. Todos estes programas permitiram-me realizar novas aprendizagens, obter um melhor domínio dos mesmos e executar o trabalho com crescente autonomia.

A elaboração de um estudo sobre a relação e a comunicação com o cliente é também um aspeto positivo a destacar, na medida em que me facultou a oportunidade de aprofundar conhecimentos sobre esta matéria e de conhecer mais de perto a realidade da empresa neste contexto. A realização deste estudo permitiu-me tomar consciência da importância das estratégias de comunicação com o cliente para o sucesso das empresas e organizações no atual panorama dos mercados.

O Estágio Curricular que estive na base deste Relatório obrigou-me a aprofundar conhecimentos e competências adquiridas ao longo do curso de Mestrado, em especial no âmbito das unidades curriculares de Línguas, *Marketing* de Serviços e Línguas nas Relações Empresariais. Destaco os conhecimentos reavivados ao longo das aulas de Francês - Projeto de Aplicação, principalmente no que toca a sintaxe e a gramática, que me foram extremamente úteis para interpretar e produzir textos de instruções neste idioma. As aulas de Inglês - Projeto de Aplicação e de Português - Projeto de Aplicação foram igualmente úteis pela pertinência dos assuntos abordados sobre a produção de textos diversos e a utilização de uma linguagem adequada a cada tipo de comunicação (manuais de instruções, *sites*, comunicação com clientes). Com a unidade curricular de *Marketing* de Serviços, apercebi-me de que é muito importante para o sucesso de qualquer empresa manter o cliente satisfeito, responder aos seus pedidos e reclamações de forma célere e eficaz, criando estratégias que permitam intensificar os laços comerciais entre fornecedor e comprador. Tal como tinha aprendido na unidade curricular de Línguas nas Relações Empresariais, pude constatar, ao longo do Estágio, que a aquisição de competências em Línguas estrangeiras para além do Inglês constitui uma enorme vantagem competitiva que não deve ser nunca negligenciada pelas empresas com relações internacionais. Outros temas estudados nesta unidade curricular e que foram uma constante presença ao longo do meu Estágio prendem-se com a cultura empresarial e a necessidade de agir de acordo com os princípios e valores pelos quais se rege a empresa, de forma a criar um bom relacionamento com todos os elementos da organização. Neste âmbito, tentei adotar uma atitude de saber-estar, fazendo uso de *soft-skills*, como a capacidade de escutar, agir com cortesia, possuir ética de trabalho, ter uma atitude positiva e agir como um elemento da equipa, que facilitaram quer a minha integração na empresa, quer a realização das tarefas que me foram propostas.



O Departamento de I&D tem uma grande importância no seio da empresa, por intermediar a ligação entre o cliente e outros departamentos da organização e a oportunidade de estar integrada neste setor permitiu-me conhecer de perto as solicitações dos clientes, já que tinha acesso às mensagens recebidas e enviadas, dar apoio à gestão de reclamações e compreender melhor toda a dinâmica empresarial, desde o momento em que o cliente faz uma encomenda até à entrega do serviço/produto.



## Referências bibliográficas

ALBUQUERQUE, Alexandra / COSTA, Rute / ESPERANÇA, José Paulo (2013), *The invisible factors that can make the difference. Language management and knowledge transfer in multinational sites*. Porto: Instituto Politécnico do Porto - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, URL: <http://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/2976> (consultado a 10 de maio de 2015).

AMORIM, Teresa (2009), *Business-To-Business Marketing & The Relevance Of Communication. Intelligent Sensing Anywhere*. Relatório de Estágio de Mestrado. Coimbra: Universidade de Coimbra, URL: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/12092> (consultado a 8 de março de 2015).

ANDERSEN, Helle / RASMUSSEN Erik S. (2002), «The Role of Language Skills in Corporate Communication». *Corporate Communications: An International Journal*, vol. 9. Odense: Southern Denmark University, URL: <http://www.sam.sdu.dk/~era/Helle%20Andersen%20og%20Erik%20S.Rasmussen.pdf> (consultado a 1 de maio de 2015).

ATA, U. Zeynep / TOKER, Aysegul (2012), «The effect of customer relationship management adoption in business-to-business markets». *Journal of Business & Industrial Marketing*, vol 27, n.º 6. Istanbul: Universidade de Bogazici, URL: [http://www.academia.edu/6447899/The\\_effect\\_of\\_customer\\_relationship\\_management\\_adption\\_in\\_business-to-business\\_markets](http://www.academia.edu/6447899/The_effect_of_customer_relationship_management_adption_in_business-to-business_markets) (consultado a 1 de maio de 2015).

BECK, Martin (2011), *in*: Youtube, URL: <https://www.youtube.com/user/TEKAGROUP/> (consultado a 2 de fevereiro de 2015).

BOLHÃO, Ana Filipa (2013), *Contribuição do estágio curricular para a formação académica e profissional dos estagiários Estudo de caso numa instituição de ensino superior*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga, URL: <http://repositorio.ismt.pt/handle/123456789/321> (consultado a 30 de maio de 2015).

BRENNAN, Ross / CANNING, Louise / MCDOWELL, Raymond (2014), *Business-to-Business Marketing*, Londres: Sage Publications Inc.

BRINK, Annemie / BERNDT, Adele (2004), *Customer Relationship Management and Customer Service*, África do Sul: Juta and Company Ltd.

BROWN-HOEKSTRA, Kit (2010), «How documentation and translation processes affect each other». *TC World, Magazine for International Information Management*, URL: <http://www.tcworld.info/e-magazine/content-strategies/article/how-documentation-and-translation-processes-affect-each-other/> (consultado a 6 de março de 2015).

BUREAU VERITAS (2015), Bulletin 12B-166, URL: <http://www.bureauveritas.com/wps/wcm/connect/01db3190-b86d-4328-a5ee-e588bc570217/BulletinNewsbyte2012EMEA.pdf?MOD=AJPERES> (consultado a 8 de maio de 2015)

CRUZ, Marlene da Silva (2009), *Criação de Valor como Resultado da Relação Fornecedor-Cliente em Contexto Industrial – Estudo de Caso*. Dissertação de Mestrado. Aveiro: Universidade de Aveiro, URL: <http://ria.ua.pt/handle/10773/1756> (consultado a 20 de abril de 2015).

FARIA, António (2010), *Gestão Relacional de Clientes em Mercados Business to Business*. Dissertação de Mestrado. Porto: Universidade do Porto, URL: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/55091/2/Gesto%20Relacional%20de%20Clientes%20em%20Mercados%20B2B%20%20A.pdf> (consultado a 20 de abril de 2015)

FERREIRA, Alexandra (2012), *Os documentos de produto: uma mais-valia comercial*, Dissertação de Mestrado. Aveiro: Universidade de Aveiro, URL: <http://ria.ua.pt/handle/10773/9138> (consultado a 30 de abril de 2015).

FERREIRA, João (2009), *Os documentos de produto como parte integrante da Imagem da Marca*. Dissertação de Mestrado. Aveiro: Universidade de Aveiro, URL: <http://ria.ua.pt/handle/10773/2839> (consultado a 15 de março de 2015).

GRINIUTE, Ilona (2012), *Measurement of Marketing Communications Performance: Implications and Theory Building for B2B Organizations*, Dissertação de Mestrado. Aarhus: Aarhus University, URL: [http://pure.au.dk/portal/files/48206816/Measurement\\_of\\_marketing\\_communication\\_performance\\_in\\_B2B\\_organisations\\_final.pdf](http://pure.au.dk/portal/files/48206816/Measurement_of_marketing_communication_performance_in_B2B_organisations_final.pdf) (consultado a 20 de abril de 2015).

GRÖNROOS, Christian (<sup>3</sup>2007), *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. West Sussex: Editora Wiley.

HOLMQVIST, Jonas (2009), *Language Influence in Services: Perceived importance of native language use in service encounters*. Tese de Doutoramento. Helsínquia: Hanken School of Economics, URL: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/328/194-978-952-232-024-7.pdf?sequence=2> (consultado a 10 de maio de 2015).

HOLMQVIST, Jonas / VAERENBERGH, Yves Van / GRÖNROOS, Christian (2014), «Consumer willingness to communicate in a second language: Communication in service settings». *Management Decision*, vol. 52. Bruxelas: Engineering, Chemical & Marine Press, Ltd., URL: <https://lirias.kuleuven.be/handle/123456789/432601> (consultado a 10 de maio de 2015).

IDA, Hallin / JOHANSSON, Maria / LARSSON, Camilla (2006), *Marketing communication in a B2B market - a case study of the store interior industry*. Jönköping: Jönköping International Business School, URL: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:4356/FULLTEXT01.pdf> (consultado a 20 de abril de 2015).

INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION (2013), *Household and Similar Electrical Appliances – Safety – Part 1: General Requirements*. Genebra: International Standard IEC 60335-1:2010 + A1:2013, URL: [https://webstore.iec.ch/preview/info\\_iec60335-1%7Bed5.0%7Db.pdf](https://webstore.iec.ch/preview/info_iec60335-1%7Bed5.0%7Db.pdf) (consultado a 16 de março de 2015).

*Manual de Acolhimento* (2014), Ílhavo: Teka Portugal S.A., Departamento de Recursos Humanos.

OLIVEIRA, Edson / MARCONDES, Kleiton / MALERE, Ernesto / GALVÃO, Henrique (2009), «Marketing de serviços: relacionamento com o cliente e estratégias para a fidelização». *Revista de Administração da Fatea*, São Paulo: vol. 2, n.º 2, URL: <http://www.publicacoes.fatea.br/index.php/raf/article/viewFile/219/176> (consultado a 27 de abril de 2015).

PALMATIER, Robert W. (2008), *Relationship Marketing*. Massachusetts: Marketing Science Institute, URL: <http://faculty.washington.edu/palmatrw/docs/MSI.RM.Book.pdf> (consultado a 27 de abril de 2015)

PORTAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA (2014), URL: <http://publications.europa.eu/code/pt/pt-370200.htm> (consultado a 10 de março de 2015).

RAJASEKAR, S. / PHILOMINATHAN, P. / CHINNATHAMBI, V. (2006), *Research Methodology*. Tamil Nadu: Bharathidasan University School of Physics, URL: <http://arxiv.org/pdf/physics/0601009.pdf> (consultado em 7 de maio de 2015).

RELATÓRIO ELAN (2006), *Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise*. Londres: National Centre for Languages, URL: [http://ec.europa.eu/languages/policy/strategic-framework/documents/elan\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/languages/policy/strategic-framework/documents/elan_en.pdf) (consultado a 8 de maio de 2015).

RIBEIRO, Carina (2010), *O texto técnico na sua diversidade em ambiente de empresa*. Dissertação de Estágio de Mestrado. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, URL: <http://run.unl.pt/handle/10362/4827> (consultado a 19 de março de 2015).

SALOMÃO, Andrea (2014), *Plano de Marketing para a Empresa: Salss – Importação E Comércio Lda.* Dissertação de Mestrado. Lisboa: Instituto Politécnico de Lisboa, URL: <http://repositorio.ipl.pt/handle/10400.21/4440> (consultado a 20 de abril de 2015).

SOUSA, Telma (2013), *Instrumentos de Medição: Tradução de Manuais Práticos*. Dissertação de Mestrado. Aveiro: Universidade de Aveiro, URL: <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/11438/1/7799.pdf> (consultado a 10 de maio de 2015).

TEKA (2015), URL: [http://teka.com/pt/pages/about\\_teka](http://teka.com/pt/pages/about_teka) (consultado a 21 de janeiro de 2015).

TRANSCOM [s.d.], URL: <http://www.transcom.de/transcom/en/technische-dokumentation.htm> (consultado a 8 de maio de 2015).

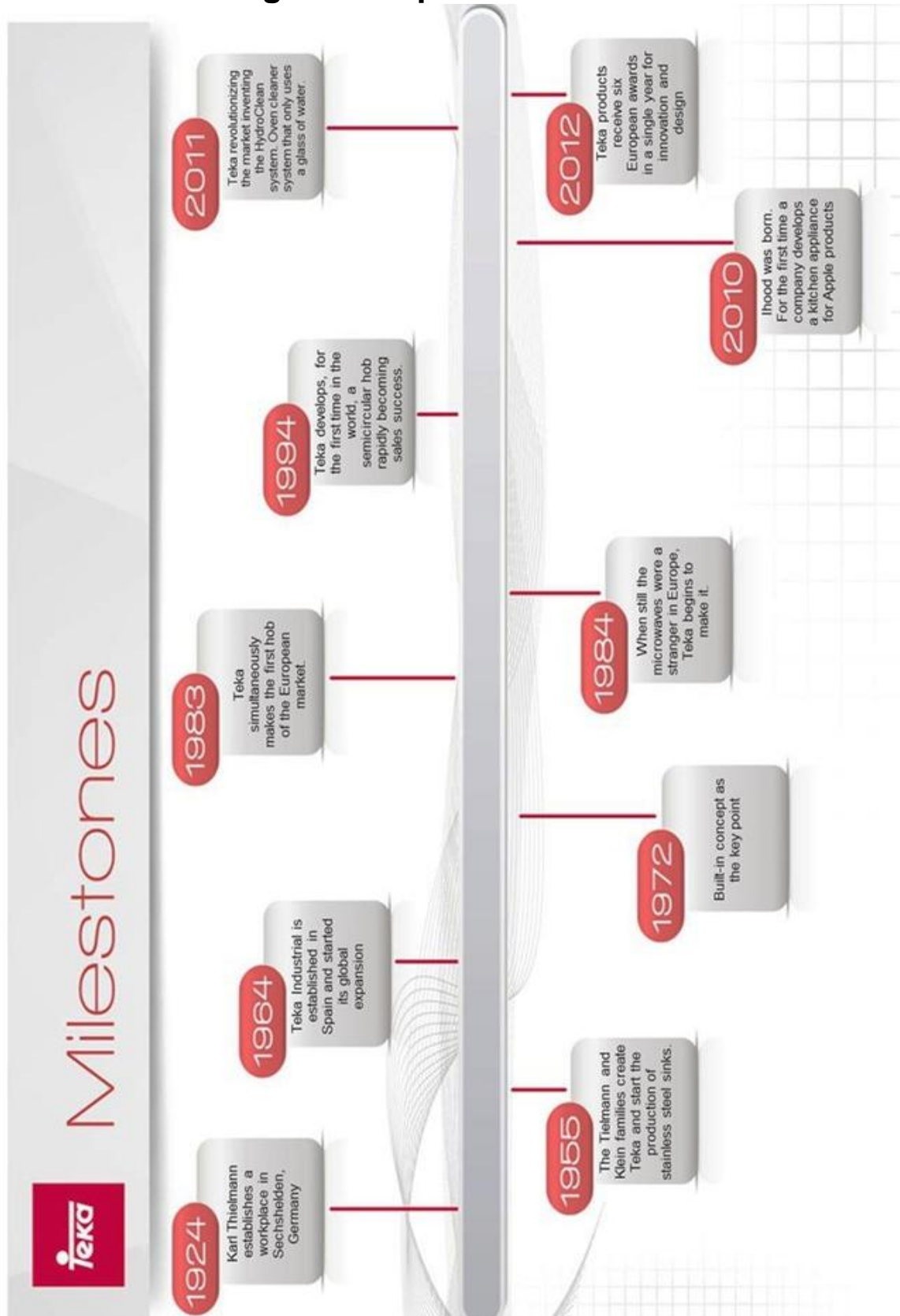
YEE, Kong Shin (2008), *Customer Perceived Quality, Relationship Quality and Business Loyalty: an Example of B2B Organization*. Kuala Lumpur: University of Malaya, URL: <http://repository.um.edu.my/838/> (consultado a 20 de abril de 2015).

ZAMBRA, Cristina (2008), «A recuperação da coerência em um manual de instruções». *Cadernos do IL*, Porto Alegre: n.º 36, URL: <http://seer.ufrgs.br/index.php/cadernosdoil/article/view/18914/11012> (consultado a 7 de maio de 2015).

ZETHSEN, Karen (1999), «The Dogmas of Technical Translation - Are They Still Valid?». *Hermes, Journal of Linguistics*, Aarhus: n.º 23, URL: [http://download1.hermes.asb.dk/archive/FreeH/H23\\_05.pdf](http://download1.hermes.asb.dk/archive/FreeH/H23_05.pdf) (consultado em 6 de março de 2015).

# Anexos

## Anexo 1 - Cronologia da empresa Teka







### Plano de estágio

#### Teka Portugal, S.A.

No âmbito do curso de Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, fui selecionada para realizar estágio curricular na empresa Teka, sediada em Ílhavo.

A Teka é um grupo industrial em laboração desde 1924 e tem como principal atividade o fabrico de eletrodomésticos, sendo uma referência a nível europeu nesta área. Atualmente, é uma marca reconhecida em todo o mundo com presença em mais de 110 países, graças à sua capacidade de inovação e vanguarda dos seus produtos, o que lhe permite um posicionamento favorável no mercado.

Durante o meu estágio curricular na Teka, integrarei o departamento de I&D, onde irei ter como principais tarefas as que a seguir descrevo:

- **Apoio no interface com os clientes OEM e com as delegações Teka no que diz respeito ao desenvolvimento de novos produtos:**
  - Especificações e requisitos de novos produtos.
  - Acordos financeiros propostos.
- **Informação:**
  - Técnica.
  - Comercial.
  - Financeira.
- **Elaborar e traduzir:**
  - Manuais de instruções.
  - Folhetos e outros documentos incorporados no produto acabado.
- **Apoio no registo dos manuais de instruções, folhetos e outros documentos incorporados no produto acabado, segundo as responsabilidades definidas no sistema de Gestão.**
- **Análise e correção de traduções subcontratadas.**
- **Apoio nas auditorias realizadas.**

A realização deste estágio numa empresa com a dimensão da Teka será, com certeza, uma experiência de grande enriquecimento profissional e pessoal que irá proporcionar-me a aplicação de diferentes competências adquiridas ao longo do curso de Mestrado e também a aquisição de novas aptidões profissionais, decorrentes da realização das tarefas que me serão atribuídas.



# Anexo 3 - Exemplo de uma Especificação Técnica de Produto (ETP)



## Especificação Técnica de Produto - MICROONDAS

PROJECTO Nº	P14-26
Nome do Projecto	FMO+FV+GAV 'Bertazzoni 30'''
Data planeada	Mar-2015

Cliente	BERTAZZONI
Mercados de destino	EUA+CAN
Quantidade Prevista	300

Códigos	
Referência Comercial (Cliente)	MASSO30X
Código de artigo (Cliente)	F7_IAC2XE.UP
Código barras EAN13 (Cliente)	8051407838644
Código barras EAN128 (Cliente)	NA
Tipo (Teka)	WBH32CF4
Código de artigo (Teka)	161901

Estética	
Chapa Inox	AISI 430 BA SB Vz.1 (177121)
Cor dos montantes	Cinza standard
Cor de fundo do vidro	RAL 8005
Cor de serigrafia	RAL 7035
Microondas de base	Estrutura 30" nova

Características Gerais	
Potência Nominal	3850W
Tensão / Frequência Nominais	240V, 2ph, 60Hz
Frequência de Microondas	2450MHz
Cabo de alimentação	Conduta metálica (162285)
Ficha	NA

Porta	
Altura da porta	349,1 mm
Folga entre porta e apoio	1,5 mm
Folga entre porta e painel	7,0 mm
Puxador - distância entre fixação	628,0 mm
Puxador - altura de fixação	48,5 mm
Logotipo	Sim, chapa Bertazzoni na parte inf.

Funções e potências	
Microondas	Sim / 2,09kW
Grelhador	Sim / 1,78kW
Convecção	Sim / 1,93kW
Microondas + Grelhador	Sim / 3,74kW
Microondas + Convecção	Sim / 3,85kW
Grelhador + Ventilador	Sim / 1,81kW
Grelhador + Convecção	Não
Descongelação	Auto (Peso) e Manual (Tempo)
Funções Especiais	NA
Outras funções	Não
Níveis de potência microondas	6 / 0W; 200W; 400W; 600W; 800W; 1000W

Painel	
Tipo de Controlo	Híbrido
Cor de Displays	Branco
Cor de Leds	Branco
Código do Controlador	162278 + 162270
Tipo de Botão	Bertazzoni MASTER
Cor dos botões	Preto/Inox
Logotipo	Não

Embalagem	
Dimensões da caixa (AxLxP mm)	660 x 845 x 680 mm
N.º de etiquetas por caixa	1, na face frontal
Requisitos especiais embalagem	NA
Peso líquido (kg)	39,0
Peso bruto (kg)	43,7
Peso embalagem (kg):	4,710
- papel e cartão	3,500
- plástico (PVC e outros)	0,010
- poliestireno expandido	1,200
- madeira	0,000
- metal	0,000

Cavidade	
Tipo	38 litros combi marq-II
Dimensões (AxLxP mm)	210 x 420 x 380
Capacidade (litr)	38
Tipo de grelhador	Rebatível

Documentos de produto	
Idiomas do manual Instruções	EN + FR
Manual de instruções	1 código novo
Folheto de instalação	NA
Documento de Garantia 1	NA
Documento de Garantia 2	NA
Documento cliente 1	1630113 + 1630114
Documento cliente 2	1630115
Documento cliente 3	Aviso perigo USA3 (novo)

Instalação	
Altura produto / nicho (mm)	475 / 460 mm
Largura produto / nicho (mm)	758 / 728-736 mm
Profundid. produto / nicho (mm)	542 / min 550 mm
Pés ajustáveis	Não
Kit de encastrar	full built-in

Acessórios	
Trempe e Grelhas	163008
Bandejas	163009
Prato tostador	NA
Outro acessório 1	NA
Outro acessório 2	NA

Controlo documental	
Revisão N.º	0
Data de Revisão	09-02-2015
Detalhes da Revisão	Primeira emissão

Observações	
Plataforma 30". Seletor funções 162082. Termostato 162041. Cablagem 162283	





# Anexo 4 - Exercícios de aprendizagem: programas AX e QSI

## Exercícios

1. Código 181488 (Produto Acabado - PA)

- Marca: Teka
- Designação do Modelo: TMW 22BIS
- nº de manuais e códigos: 1830120 / 1830575
- combinação de línguas por manual:  
Alemão, Inglês, fr. (1830120)  
ES, PT (1830575)

2. Código 163597 (manual de instruções)

- Em que modelos entra? E-Lux MCC 3880 em ✓  
~~Teka 06222~~
- Quais os idiomas disponíveis? 163598 - FR + EN + NL  
Inglês, Alemão IT CH-PL  
\* 163597 / 163598 / 163684 / 163884

3. Projeto P13-18 - já foi concluído? Sim

- Marca: Pando

- Quantos Produtos Acabados (PAs) tem este projeto? / Quais as referências?

- 3 - PHC 9300, PHM 9500, PHV 9400
- ⊗ - Quais os manuais (códigos) para cada referência?
- |          |         |
|----------|---------|
| PHC 9300 | 1630676 |
|          | 1630677 |
|          | 1630678 |
| PHM 9500 | 1730165 |
|          | 1730166 |
| PHV 9400 | 1630683 |
|          | 1630684 |
|          | 1630685 |
- ~~1630676 / 1630677 / 1630678~~

- Quais os idiomas por manual?

- ① ES - PT      ③ FR ✓  
② EN - DE

- combinação de línguas por manual:

4. Projeto P13-25 - já foi concluído? Não.

- Modelo MCS 32 BIH tem quantos manuais disponíveis?

③ + ① = IL

- Falta acrescentar algum idioma pedido pelo cliente? (Quais?)

~~de 2020~~  
~~de 2020~~

EX ES/PT ✓ DE/FR ✓ NL/GR TR AR RU PL

Reprunatia:

1630750 ✓  
751 ✓  
752 ✓  
753 ✗





## Anexo 5 - Registo das atividades desenvolvidas ao longo do Estágio

Data Registo	Cliente	Prio.	Projeto / Origem	Modelo	Ações	Evolução / Notas	Data Conclusão
09-01-2015	BARAZZA	P14-28	1MCFY (MW) - FVCFY (Forno a Vapor)	Elaboração de manuais em: EN, IT, ES, PT, FR, NL, DE, RU	Concluído	23-01-2015	
23-01-2015	ELECTROLUX	P11-13	EED14650OX - 947006016 (Gaveta de Aquecimento)	Envio de e-mail (lukasz.newczas@electrolux.com) com link para manual de instruções.	Concluído	23-01-2015	
26-01-2015	BERTAZZONI	P12-10	F45CONMOWX - F45FROMMOWX (Micro-ondas)	Atualização dos manuais (funções especiais; texto e tabela sobre tipo de bija) nos idiomas ES, PT, EN, IT, FR, NL, RU	Concluído	26-01-2015	
26-01-2015	GLEM	P12-25	GM182IX (Micro-ondas)	Elaboração dos manuais (imagens e textos) nos idiomas CZ, RU, PL	Concluído	03-02-2015	
28-01-2015	Frankie Brazil	P12-13	FMW 380 CR G (Micro-ondas)	Afinação do texto dos parâmetros de funcionamento (Quando o forno está em funcionamento) + Especificações técnicas	Concluído	28-01-2015	
28-01-2015	Teka	P13-25	Gama HS - MWS 32 BI (Micro-ondas)	Elaboração dos manuais nos idiomas EL, TR, RU, PL.	Concluído	25-02-2015	
04-02-2015	Teka	P13-25	Gama HS - MWS 32 BIH (Micro-ondas)	Elaboração do manual em Polaco.	Concluído	18-02-2015	
04-02-2015	Teka	P13-25	Gama HS - MWS 20 BIS (Micro-ondas)	Elaboração do manual em Polaco.	Concluído	18-02-2015	
09-02-2015	ELECTROLUX	Long Term Declaration	Long Term Declaration	Preenchimento de declaração Long Term e envio por mail para Heidi Weher.	Concluído	10-02-2015	
09-02-2015	Teka	P09_06	TMW 18 BIH	Correção manuais (imagens e texto)_EL	Concluído	10-02-2015	
10-02-2015	Teka	P09_06	TMW 18 BIH	Correção manuais (imagens e texto)_DE_EN_FR	Concluído	11-02-2015	
11-02-2015	ELECTROLUX	P12_08	ZKC38313XK 947640730 (Micro-ondas)	Envio de e-mail (matteo.minelli@electrolux.it) com link para manual de instruções FR, NL.	Concluído	11-02-2015	
12-02-2015	SMEG	P10_02	FME120NA (Micro-ondas)	Atualização dos manuais (imagens)	Concluído	24-02-2015	
18-02-2015	ELECTROLUX	P14_31	TV LED 22"	Verificação das funções da TV/comando; análise dos textos nos idiomas EN, ES, PT	Concluído	18-02-2015	
25-02-2015	AEG	P13_04	KD91405M (Gavetas de Aquecimento)	Elaboração dos manuais de instruções EN, DE, FR, NL, RU, IT	Concluído	03-03-2015	
03-03-2015	ELECTROLUX	P13_04	KD91405M (Gavetas de Aquecimento)	Elaboração dos manuais de instruções EN, FR, DA, FI, NO, SV	Concluído	08-03-2015	
09-03-2015	Teka	P11_01	MWL 22 EGL	Elaboração do manual em Grego	Concluído	11-03-2015	
11-03-2015	Teka	P11_01	MWL 22 EGL	Envio de e-mail (lia@tekahellas.gr) com link para o manual de instruções EL.	Concluído	11-03-2015	
11-03-2015	Teka	P13_25	MWS 32 BIH	Elaboração do manual em Grego	Iniciado		
12-03-2015	Teka	P11_16	HLK 970 SC (Forno a vapor)	Correção dos manuais de instruções (descrição de funções, imagens, tabelas)	Concluído	24-03-2015	
24-03-2015	AEG	P10-09	Gaveta de Aquecimento	Elaboração dos manuais em IT, ES.	Concluído	25-03-2015	
25-03-2015	Teka	Marketing	Fornos a Vapor (EBON)	Elaboração dos manuais em IT, ES.	Concluído	30-03-2015	
26-03-2015	AEG	P10-09	Gaveta de Aquecimento	Tradução (EN para PT) do micro site EBON	Concluído	31-03-2015	
30-03-2015	Teka	P13_25	MWS 22 EG (Micro-ondas)	Elaboração dos manuais em SL, HR	Concluído	01-04-2015	
01-04-2015	Teka	P13_25	MCS 32 BIH	Elaboração do manual RU; correção da secção "alteração de parâmetros"	Concluído	08-04-2015	
08-04-2015	AEG	P10_09	Gaveta de Aquecimento	Elaboração do manual PL, CS, UK	Concluído	17-04-2015	
13-04-2015	Teka	Marketing	Máquina de secar roupa (TKS890H)	Tradução (para PT) do manual de instruções	Concluído	14-04-2015	
20-04-2015	Kuppersberg	Micro-ondas	Novo formato de manuais	Atualização dos manuais de acordo com novo formato pedido	Concluído	21-04-2015	
21-04-2015	AEG	P10_09	Gaveta de Aquecimento	Elaboração do manual PT, EL, SK	Concluído	30-04-2015	
23-04-2015	Teka	P11-16	Micro-Ondas	Atualização do manual de acordo com as indicações após ensaio um mês de vida	em curso		
06-05-2015	ELECTROLUX AEG	P14-31	TV LED 22"	Atualização dos manuais em PDF (IT, PT, ES, FR, NL, EN, DE)	Concluído	06-05-2015	
11-05-2015	AEG	P10-09	Gaveta de Aquecimento	Elaboração do manual TR, SV, FI, LT, RO	Concluído	13-05-2015	
14-05-2015	AEG	P10-09	Gaveta de Aquecimento	Elaboração do manual BG, ET, LV, SR, HU	ET, LV, HU concluídos (BG e LV traduzidos?)	18-05-2015	
18-05-2015	Klippersbusch	P12-18	Micro-Ondas	Atualização dos manuais (ES, PT, IT, FR, NL, EL) - inclusão do capítulo Avisos de Segurança 31mm e ordenação de capítulos	Concluído	19-05-2015	
20-05-2015	Teka	P13-23	Gaveta Multifunções	Tradução do manual de instruções de EN para PT, FR e ES	Concluído	02-06-2015	
02-06-2015	ILVE	P11-02	Fornos a Vapor e Microondas	Elaboração do manual de instruções em SV			





## Anexo 6 - *Work-flow* Manuais de Instruções

# Work – Flow Manuais

### Novos - Projetos

- Atribuição de código de estrutura = código PA (feito pelo Dep Projeto).
- Via... AX – BOM – Designer (buscamos os códigos de manuais atribuídos e a serem inseridos no produto). Anotamos códigos e denominamos os ficheiros Word na pasta do Projeto com os mesmos.
- Editamos os manuais de acordo com os idiomas definidos.  
(<sup>Gravamos</sup> Imprimimos) como PDF e enviamos o mesmo para aprovação no QSI.
- Logo que o manual esteja aprovado, disponibilizamos o manual na reprografia colocando a versão PDF no Diretório Doc-Tec – Man\_Inst – <sup>REPROGRAFIA</sup> Manuais de Instruções – Manuais Normais – inserindo o pdf na respetiva pasta (12...13...16...).
- De seguida retiramos da pasta do Projeto o ficheiro Word original e inserimos no Diretório Doc-Tec – Man\_Inst na respetiva pasta (12...13...16...).



# Anexo 7 - Manual de Instruções Teka com a estrutura atual

User Manual EN

MWS 22 EGL  
MWS 22 EGR



Contents		EN
Safety Information .....	3	
Safety Instructions .....	6	
The advantages of microwaves .....	7	
Description of your oven.....	8	
Description of Functions .....	9	
Basic settings .....	10	
Setting the clock .....	10	
Hiding/Displaying the Clock .....	10	
Safety blocking .....	10	
Basic Functions .....	11	
Microwaves.....	11	
Grill .....	11	
Microwave + Grill .....	12	
Defrosting by time (manual).....	12	
Defrosting by weight (automatic) .....	13	
Special functions .....	14	
Special Function .....	14	
When the oven is working.....	15	
Interrupting a cooking cycle .....	15	
Altering parameters .....	15	
Cancelling a cooking cycle .....	15	
End of a cooking cycle .....	15	
Defrosting.....	16	
General instructions for defrosting.....	17	
Cooking with a microwave oven .....	18	
Cooking with the grill .....	20	
What kind of ovenware can be used?.....	22	
Microwave function.....	22	
Grill function.....	22	
Microwave + Grill .....	22	
Aluminium containers and foil .....	22	
Lids.....	22	
Oven Cleaning and Maintenance.....	24	
Front surface .....	24	
Oven interior .....	24	
Oven ceiling .....	24	
Accessories .....	24	
What should I do if the oven doesn't work?.....	25	
Substitution of light bulb .....	25	
Technical characteristics .....	26	
Specifications .....	26	
Environmental protection .....	26	
Installation instructions .....	27	
Before installation .....	27	
After installation .....	27	
Installation.....	30	

Dear Customer,

Thank you for choosing this TEKA product.

We ask you to read the instructions in this booklet very carefully as this will allow you to get the best results from using it.

KEEP THE DOCUMENTATION OF THIS PRODUCT FOR FUTURE REFERENCE.

Always keep the instruction manual handy. If you lend the appliance to someone else give the manual as well!

The user manual is also available for download at [www.teka.com](http://www.teka.com)

## EN Safety Information



Before the installation and use of the appliance, carefully read the supplied instructions. The manufacturer is not responsible if an incorrect installation and use causes injuries and damages. Always keep the instructions with the appliance for future reference.

### CHILDREN AND VULNERABLE PEOPLE SAFETY

**Warning! Risk of suffocation, injury or permanent disability.**

- This appliance can be used by children aged from 8 years and above and persons with reduced physical, sensory or mental capabilities or lack of experience and knowledge if they are supervised by an adult or a person who is responsible for their safety.
- Do not let children play with the appliance.
- Keep all packaging away from children.
- **WARNING:** Keep children away from the appliance when it operates or when it cools down. Accessible parts are hot.
- If the appliance has a child safety device, we recommend that you activate it. Children under 3 years must not be left unsupervised in the vicinity of the appliance.
- Cleaning and user maintenance shall not be made by children without supervision.

### GENERAL SAFETY

- This appliance is intended to be used in household and similar applications such as:
  - staff kitchen areas in shops, offices and other working environments;
  - farm houses;
  - by clients in hotels, motels and other residential environments;
  - bed and breakfast type environments.
- Internally the appliance becomes hot when in operation. Do not touch the heating elements that are in the appliance. Always use oven gloves to remove or put in accessories or ovenware.

**WARNING:** Do not heat liquids and other foods in sealed containers. They are liable to explode.

- Only use utensils that are suitable for use in microwave ovens.
- When heating food in plastic or paper containers, keep an eye on the appliance due to the possibility of ignition.

The appliance is intended for heating food and beverages. Drying of food or clothing and heating of warming pads, slippers, sponges, damp cloth and similar may lead to risk of injury, ignition or fire.

## Safety Information

- **Warning!** The oven cannot be used if:
  - The door is not closed correctly;
  - The door hinges are damaged;
  - The surfaces of the contact between the door and the oven front are damaged;
  - The door window glass is damaged;
  - There is frequent electrical arcing inside the oven even though there is no metal object inside.

The oven can only be used again after it has been repaired by a Technical Assistance Service technician.

- If smoke is emitted, switch off or unplug the appliance and keep the door closed in order to stifle any flames.
- Microwave heating of beverages can result in delayed eruptive boiling. Care must be taken when handling the container.
- The contents of feeding bottles and baby food jars shall be stirred or shaken and the temperature checked before consumption, in order to avoid burns.
- Eggs in their shell and whole hard-boiled eggs should not be heated in the appliance since they may explode, even after microwave heating has ended.

### INSTALLATION

- The electrical installation is to be set up so that the appliance can be isolated from the mains with a minimum 3mm all-pole contact separation.
- Suitable separation devices include e.g. cutouts, fuses (screw fuses are to be taken out of the holder), RCD's and contactors. This installation must comply with current regulations.
- If the electrical connection is done through a plug and this remains accessible after installation, then it is not necessary to provide the mentioned separation device.
- Protection against electric shock must be provided by the electrical installation
- Warning: The oven must be earthed.

### CLEANING

- The appliance should be cleaned regularly and any food deposits removed.
- Failure to maintain the appliance in a clean condition could lead to deterioration of the surface that could adversely affect the life of the appliance and possibly result in a hazardous situation.

## Safety Instructions

- **Warning!** Do not heat pure alcohol or alcoholic drinks in the microwave. **FIRE RISK!**
- **Beware!**
- To avoid food overheating or burning it is very important not to select long time periods or power levels that are too high when heating small quantities of food. For example, a bread roll can burn after 3 minutes if the power selected is too high.
- For toasting, use just the grilling function and watch the oven all the time. If you use a combined function to toast bread it will catch fire in a very short time.
- Make sure you never catch the power cables of other electrical appliances in the hot door or the oven. The cable insulation may melt.
- **Danger of short-circuiting!**
- Do not switch on the oven without the turntable support, the turntable ring and the respective plate being in place.
- Never switch on the microwave when it is empty. If there is no food inside there may be an electrical overcharge and the oven could be damaged. **RISK OF DAMAGE!**
- For carrying out oven programming tests put a glass of water inside the oven. The water will absorb the microwaves and the oven will not be damaged.
- Do not cover or obstruct the ventilation openings.
- Use only dishes suitable for microwaves. Before using dishes and containers in the microwave, check that these are suitable (see the section on types of dishes).
- Never remove the mica cover on the ceiling of the oven interior! This cover stops fat and pieces of food damaging the microwave generator.
- Do not keep any inflammable object inside the oven as it may burn if the oven is switched on.
- Do not use the oven as a pantry.
- Do not use the oven for frying as it is impossible to control the temperature of oil heated by microwaves.
- Do not lean or sit on the open oven door. This may damage the oven, especially in the hinge zone. The door can bear a maximum weight of 8 kg.



- **Take care when heating liquids!**
  - When liquids (water, coffee, tea, milk, etc.) are nearly at boiling point inside the oven and are taken out suddenly, they may spurt out of their containers.
  - **DANGER OF INJURIES AND BURNS!**
  - To avoid that type of situation when heating liquids, put a teaspoon or glass rod inside the container.
  - **Avoid damaging the oven or other dangerous situations by following these instructions:**
- The turntable and the grills can bear a maximum load of 8 kg. To avoid damaging the oven, do not exceed this load.

## Safety Information

- Do not use harsh abrasive cleaners or sharp metal scrapers to clean the glass door since they can scratch the surface, which may result in shattering of the glass.
- Do not use a steam cleaner to clean the appliance.
- The door contact surfaces (the front of the cavity and the inside part of the doors) must be kept very clean in order to ensure the oven functions correctly.
- Please follow the instructions regarding cleaning in the section "Oven Cleaning and Maintenance".

### REPAIRS

- **WARNING:** Before maintenance cut the power supply.
- **WARNING:** Only a competent person can carry out any service or repair operation that involves the removal of a cover which gives protection against exposure to microwave energy.
- **WARNING:** If the door or door seals are damaged, the appliance must not be operated until it has been repaired by a competent person.
- If the power cable is damaged it should be substituted by the manufacturer, authorized agents or technicians qualified for this task in order to avoid dangerous situations. Furthermore, special tools are required for this task.
- Repair and maintenance work, especially of current carrying parts, can only be carried out by technicians authorized by the manufacturer.

## The advantages of microwaves

In conventional ovens, heat radiated by electrical elements or gas burners slowly penetrates the food from outside to inside. On account of this major amount of energy is wasted heating the air, the oven components and the food containers.

In a microwave oven, heat is generated by the food itself and the heat travels from inside to outside. No heat is lost to the air, the walls of the oven cavity or the dishes and containers (if these are suitable for use in microwave oven), in other words, only the food is heated.

Microwave ovens have the following advantages:

1. Shorter cooking times; in general these are up to 3/4 less than the time required for conventional cooking.
2. Ultra-fast food defrosting, thus reducing the danger of bacterial development.
3. Energy savings.
4. Conservation of the nutritional value of foods due to the shorter cooking times.
5. Easy to clean.

### How a microwave oven works

In a microwave oven there is a high tension valve called a magnetron which converts electrical energy into microwave energy. These electromagnetic waves are channelled to the interior of the oven through a wave guide and distributed by a metallic spreader or through a ceramic base.

Inside the oven the microwaves propagate in all directions and are reflected by the metal walls, uniformly penetrating the food.

### Why food heats up

Most foods contain water and water molecules vibrate when subjected to microwaves.

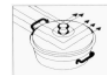
The friction between molecules produces heat which raises the temperature of the food, defrosting it, cooking it or keeping it hot.

Since the heat arises inside the food:

- This can be cooked with little or no liquid or fats/oils;
- Defrosting, heating or cooking in a microwave oven is quicker than in a conventional oven;
- The vitamins, minerals and nutritional substances in the food are conserved;
- The natural colour and aroma of the food are unchanged.

Microwaves pass through china, glass, cardboard or plastic but do not go through metal. For this reason, metal containers or ones with metal parts must not be used in a microwave oven.

### Microwaves are reflected by metal...



... but go through glass and china...

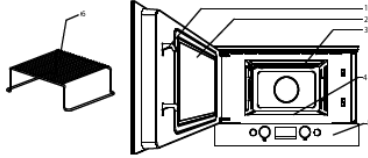


... and are absorbed by foods.

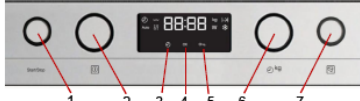


## Description of your oven

EN



- 1. Catches
- 2. Door window glass
- 3. Drop-down grill
- 4. Ceramic base
- 5. Control panel
- 6. Rack



- 1. Start/Stop key
- 2. Function selection knob
- 3. Clock key
- 4. OK key
- 5. Safety Block key
- 6. Rotating Knob
- 7. Door Open key

## Description of your oven

EN



- a Clock Indicator
- b Grill Function Indicator
- c Microwave Function Indicator
- b+c Grill + Microwave Function Indicator
- d Special Function Indicator
- e Display
- f Defrost by Weight Indicator
- g Duration Indicator
- h Defrost by Time Indicator
- i Power Indicator
- j Safety block key
- k OK key
- l Clock key

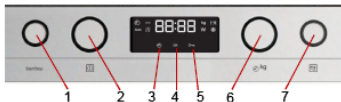
## Description of Functions

Symbol	Function	Microwave Power Output	Foods
☸	Microwave	90 W	Slow defrosting for delicate foods; keeping food hot
		180 W	Cooking with little heat; boiling rice
		360 W	Melting butter Heating baby food
		600 W	Cooking vegetables and food Cooking and heating carefully, Heating and cooking small portions of food Heating delicate food
		850 W	Cooking and rapidly heating liquids and pre-cooked foods
☸☸	Microwave + Grill	90 W	Toasting food
		180 W	Grilling poultry and meat
		360 W	Cooking pies and cheese-topped dishes
☸☸☸	Grill	---	Grilling food

## Basic settings

EN

### Setting the clock



- After your microwave oven is first plugged in or after a power failure, the clock display will flash to indicate that the time shown is not correct. To set the clock, proceed as follows:
1. Press the Clock key (3) when the display is showing the clock. The hour numbers will start to flash.
  2. Turn the Rotating Knob (6) to set the correct hour value.
  3. Press again the Clock key (3) to set the minutes. The minute numbers will start to flash.
  4. Turn the Rotating Knob (6) to set the correct minute value.
  5. To finish, press the Clock key (3) again.

### Hiding/Displaying the Clock

If the clock display disturbs you, you can hide it by pressing the Clock key (3) for 3 seconds. The dots that separate the hours and minutes will flash but the rest of the clock display will be hidden.

If you want to see the clock display again, press the Clock key (3) again for 3 seconds.

### Safety blocking

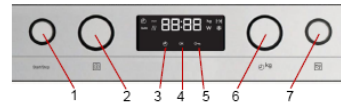


- The oven operation can be blocked (for example, to stop it from being used by children).
1. To block the oven, press the Safety Block key (5) for 3 seconds. You will hear a sound signal and the display will show the symbol "0-1". The oven is blocked in this state and cannot be used.
  2. To unblock the oven, press the Safety Block key (5) again for 3 seconds. You will hear a sound signal.

## Basic Functions

### Microwaves

Use this function to cook and heat vegetables, potatoes, rice, fish and meat.



1. Turn the Function Selector knob (2) until the Microwave function indicator flashes. The display shows 10:00 flashing.
2. Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the duration.
3. Press the OK key (4) to validate. The microwaves power value flashes on the display. The microwaves power indicator starts to flash.
4. Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the microwaves power level. If you do not turn this knob, the oven operates at 850 W power.
5. Press the OK key (4) to validate.
6. Press the Start/Stop key (1). The oven will start to operate.

**NOTE:**  
The start button may be pressed at anytime in the above sequence and the oven will start the cooking process with the displayed parameters.

### Grill

Use this function to brown the top of food quickly.

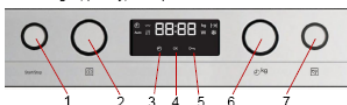


1. Turn the Function Selector knob (2) until the Grill function indicator flashes. The display shows 10:00 flashing.
2. Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the duration.
3. Press the OK key (4) to validate.
4. Press the Start/Stop key (1). The oven will start to operate.

## Basic Functions

### Microwave + Grill

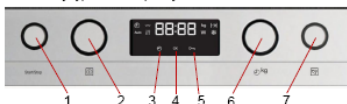
Use this function to cook lasagne, poultry, roast potatoes and toasted foods.



- Turn the Function Selector knob (2) until the Microwave + Grill function indicator flashes. The display shows 10:00 flashing.
  - Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the duration.
  - Press the OK key (4) to validate. The microwaves power value flashes on the display. The microwaves power indicator starts to flash.
  - Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the microwaves power level. If you do not turn this knob, the oven operates at 360 W power. The maximum power that can be selected is 360 W.
  - Press the Start/Stop key (1). The oven will start to operate.
- NOTE:**  
The start button may be pressed at anytime in the above sequence and the oven will start the cooking process with the displayed parameters.

### Defrosting by time (manual)

Use this function to defrost any type of food quickly.

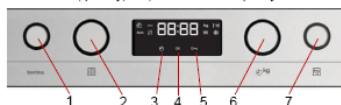


- Turn the Function Selector knob (2) until the Defrost by Time function light flashes. The display shows 10:00 flashing.
- Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the duration.
- Press the OK key (4) to validate.
- Press the Start/Stop key (1). The oven will start to operate.
- Turn the food whenever the oven lets out a beep and the display flashes the word: *burn*.

## Basic Functions

### Defrosting by weight (automatic)

Use this function to defrost meat, poultry, fish, fruit and bread quickly.



- Turn the Function Selector knob (2) until the Defrost by Weight function light flashes. The display shows the food type "Pr 1" flashing.
- Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the food type. If you do not turn this knob, the oven operates with food type "Pr 1".
- Press the OK key (4) to validate. The food weight value flashes on the display. The weight indicator starts to flash.
- Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the food weight. If you do not turn this knob, the oven operates 200 g.
- Press the OK key (4) to validate.
- Press the Start/Stop key (1). The oven will start to operate.
- Turn the food whenever the oven lets out a beep and the display flashes the word: *burn*.

The following table shows the defrosting by weight function programmes, indicating weight intervals, and defrosting and standing times (in order to ensure the food is of a uniform temperature).

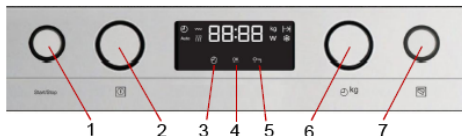
Programme	Food	Weight (g)	Time (min)	Standing time (min)
Pr 1	Meat	100 – 2500	3 – 75	20 – 30
Pr 2	Poultry	100 – 2500	3 – 75	20 – 30
Pr 3	Fish	100 – 2500	3 – 83'20	20 – 30
Pr 4	Fruit	100 – 1000	2'37 – 26	10 – 20
Pr 6	Bread	100 – 1500	2'24 – 36'15	10 – 20

**Important Note:** see "General instructions for defrosting".

## Special functions

### Special Function "Auto"

Use this function to cook various types of food.



- Turn the Function Selector knob (2) until the Special Function indicator "Auto" flashes. The display shows the program "P1" flashing.
- Turn the Rotating knob (6) in either direction to set the program. If you do not turn this knob, the oven operates with program "P1".
- Press the OK key (4) to validate.
- Press the Start/Stop key (1). The oven will start to operate.
- Turn the food whenever the oven lets out a beep and the display flashes the word: *burn*.

The following table shows the available Special Function «Auto» programs:

Programme	Food Type	Time (min.)	Instructions
P1	Cook Potatoes	10	Put the potatoes (approx. 500g) with some water in a heat resistant container and place it on the ceramic base in the microwave
P2	Slow boiled/Stewed dishes	19	Place the ingredients to be slow boiled/stewed (e.g. cabbage, chicken stew) in a bowl, cover the bowl and place on the ceramic base.

#### Important Notes:

- Always use dishes for use in the microwave oven and a lid or cover to avoid loss of liquids.
- Stir or mix the foods several times during heating, especially when the oven emits a beep and the display is flashing as follows: *burn*.
- The time required to heat the food will depend on its initial temperature. Food taken straight from the fridge will take

longer to heat up than food that is at room temperature. If the food temperature is not what is wanted, select a greater or lesser weight next time you heat up the food.

- After heating, stir the food and then leave the food to stand for some time to allow the temperature to become uniform throughout the food.

**Warning!** After heating the container may be very hot. Although microwaves do not heat up most containers, these may heat up through heat transmission from food.

## When the oven is working...

### Interrupting a cooking cycle

You can stop the cooking process at any time by pressing the Start/Stop key once or by opening the oven door.

In both cases:

- Microwave emission is stopped immediately.
- The grill is de-activated but is still very hot. Danger of burning!
- The timer stops and the display shows the remaining amount of operating time.

If you wish, at this time you can:

- Turn or stir the food to ensure it will be evenly cooked.
- Change the process parameters.
- Cancel the process by pressing the Start/Stop key for 3 seconds.

To restart the process, close the door and press the Start/Stop key.

### Altering parameters

The time can be altered when the oven is operating or when the cooking process has been interrupted by proceeding as follows:

To alter the time, turn the rotating knob. The new time defined is immediately valid.

Power can only be modified when the cooking process has been interrupted. Proceed as follows:

- Press Start/Stop key (1). The oven stops working;
- Press OK key (4), until the display flashes;
- Turn the Rotating knob (6) to set the new power value,
- Press again the OK key (4) to confirm;
- Press the Start/Stop key (1). The oven will restart to operate.

### Cancelling a cooking cycle

If you wish to cancel the cooking process, press the Start/Stop key for 3 seconds.

You will then hear a beep and the time will appear on the display.

### End of a cooking cycle

At the end of the process you will hear three beeps and the display will show the word "End". The beeps are repeated every 30 seconds until the door is opened or the Start/Stop key is pressed.

## Defrosting

The table below shows different defrosting and standing times (in order to ensure the food temperature is evenly distributed) for different types and weights of food, plus recommendations.

Food	Weight	Defrosting Time	Resting time	Comment
Pieces of meat, veal, beef, pork	100 g	3-4 min	5-10 min	Turn once
	200 g	6-7 min	5-10 min	Turn once
	500 g	14-15 min	10-15 min	Turn twice
	700 g	20-21 min	20-25 min	Turn twice
	1000 g	29-30 min	25-30 min	Turn twice
Stewed meat	500 g	12-14 min	10-15 min	Turn twice
	1000 g	24-25 min	25-30 min	Turn three times
Minced meat	100 g	4-5 min	5-6 min	Turn twice
	300 g	8-9 min	8-10 min	Turn three times
	500 g	12-14 min	15-20 min	Turn once
Sausage	125 g	3-4 min	5-10 min	Turn twice
	250 g	8-9 min	5-10 min	Turn once
	500 g	15-16 min	10-15 min	Turn twice
Poultry, poultry parts	200 g	7-8 min	5-10 min	Turn three times
	500 g	17-18 min	10-15 min	Turn once
Chicken	1000 g	34-35 min	15-20 min	Turn once
	1200 g	39-40 min	15-20 min	Turn once
	1500 g	48-50 min	15-20 min	Turn twice
	100 g	3-4 min	5-10 min	Turn once
Fish	200 g	6-7 min	5-10 min	Turn once
	200 g	6-7 min	5-10 min	Turn twice
Trout	100 g	3-4 min	5-10 min	Turn once
	500 g	12-15 min	10-15 min	Turn once
Shrimps	100 g	3-4 min	5-10 min	Turn once
	500 g	12-15 min	10-15 min	Turn once
Fruit	200 g	4-5 min	5-8 min	Turn twice
	300 g	8-9 min	10-15 min	Turn once
	500 g	12-14 min	15-20 min	Turn once
Bread	100 g	2-3 min	2-3 min	Turn twice
	200 g	4-5 min	5-6 min	Turn twice
	500 g	10-12 min	8-10 min	Turn twice
	800 g	15-18 min	15-20 min	Turn three times
	250 g	8-10 min	10-15 min	Turn once, keep covered
Butter	250 g	8-10 min	10-15 min	Turn once, keep covered
Cottage cheese	250 g	8-8 min	5-10 min	Turn once, keep covered
Cream	250 g	7-8 min	10-15 min	Remove the lid

## Defrosting

### General instructions for defrosting

- When defrosting, use only dishes that are appropriate for microwaves (china, glass, suitable plastic).
- The defrost function by weight and the tables refer to the defrosting of raw food.
- The defrosting time depends on the quantity and thickness of the food. When freezing food keep the defrosting process in mind. Distribute the food evenly in the container.
- Distribute the food as best as possible inside the oven. The thickest parts of fish or chicken drumsticks should be turned towards the outside. You can protect the most delicate parts of food with pieces of aluminium foil. Important: The aluminium foil must not come into contact with the oven cavity interior as this can cause electrical arcing.
- Thick portions of food should be turned several times.
- Distribute the frozen food as evenly as possible since narrow and thin portions defrost more quickly than the thicker and broader parts.
- Fat-rich foods such as butter, cream cheese and cream should not be completely defrosted. If they are kept at room temperature they will be ready to be served in a few minutes. With ultra-frozen cream, if you find small pieces of ice in it, you should mix these in before serving.
- Place poultry on an upturned plate so that the meat juices can run off more easily.
- Bread should be wrapped in a napkin so that it does not become too dry.
- Turn the food whenever the oven lets out a beep and the display flashes the word: *burn*.
- Remove frozen food from its wrapping and do not forget to take off any metal twist-tags. For containers that are used to keep frozen food in the freezer and which can also be used for heating and cooking, all you need to do is take off the lid. For all other cases you should put the food into containers that are suitable for microwave use.
- The liquid resulting from defrosting, principally that from poultry, should be discarded. In no event should such liquids be allowed to come into contact with other foods.
- Do not forget that by using the defrosting function you need to allow for standing time until the food is completely defrosted.

## Cooking with a microwave oven

**Warning!** Read the section "Microwave Safety" before cooking with your microwave.

Follow these recommendations when cooking with your microwave:

- Before heating or cooking foods with peel or skin (e.g. apples, tomatoes, potatoes, sausages) prick them so that they do not burst. Cut the food up before starting to prepare it.
- Before using a container or dish make sure that it is suitable for microwave use (see the section on types of ovenware).
- When cooking food with very little moisture (e.g. defrosting bread, making popcorn, etc.) evaporation is very quick. The oven then works as if it was empty and the food may burn. The oven and the container may be damaged in such a situation. You should therefore set just the cooking time necessary and you must keep a close eye on the cooking process.
- It is not possible to heat large quantities of oil (frying) in the microwave.
- Remove pre-cooked food from the containers they come in since these are not always heat resistant. Follow the food manufacturer's instructions.
- If you have several containers, such as cups, for example, set them out uniformly on the ceramic base.
- Do not close plastic bags with metal clips. Use plastic clips instead. Prick the bags several times so that the steam can escape easily.
- When heating or cooking foods, check that they reach at least a temperature of 70°C.
- During cooking, steam may form on the oven door window and may start to drip. This situation is normal and may be more noticeable if the room temperature is low. The oven's safe working is not affected by this. After you have finished cooking, clean up the water coming from the condensation

- When heating liquids, use containers with a wide opening, so that the steam can evaporate easily.

Prepare the foods as per the instructions and keep in mind the cooking times and power levels indicated in the tables.

Keep in mind that the figures given are only indicative and can vary depending on the initial state, temperature, moisture and type of food. It is advisable to adjust the times and power levels to each situation. Depending on the exact characteristics of the food you may need to increase or shorten the cooking times or increase or decrease the power levels.

### Cooking with microwaves...

- The greater the amount of food, the longer the cooking time. Keep in mind that:
  - Double the quantity » double the time
  - Half the quantity » half the time
- The lower the temperature, the longer the cooking time.
- Foods containing a lot of liquid heat up more quickly.
- Cooking will be more uniform if the food is evenly distributed on the ceramic base. If you put dense foods on the outside part of the ceramic base and less dense ones on the centre of the ceramic base, you can heat up different types of food simultaneously.
- You can open the oven door at any time. When you do this the oven switches off automatically. The microwave will only start working again when you close the door and press the start key.
- Foods that are covered require less cooking time and retain their characteristics better. The lids used must let microwaves pass through and have small holes that allow steam to escape.

## Cooking with a microwave oven

### Tables and suggestions – Cooking vegetables

Food	Quantity (g)	Addition of liquids	Power (Watt)	Time (min.)	Standing Time (min.)	Instructions
Cauliflower	500	100 ml	850	9-11	2-3	Cut into slices.
Broccoli	300	50 ml	850	6-8	2-3	
Mushrooms	250	25 ml	850	6-8	2-3	Keep covered.
Peas & carrots	300	100 ml	850	7-9	2-3	Cut into chunks or slices. Keep covered.
Frozen carrots	250	25 ml	850	8-10	2-3	
Potatoes	250	25 ml	850	5-7	2-3	Peel and cut into equal sized pieces. Keep covered.
Paprika	250	25 ml	850	5-7	2-3	Cut into chunks or slices. Keep covered.
Leek	250	50 ml	850	5-7	2-3	
Frozen Brussels sprouts	300	50 ml	850	6-8	2-3	Keep covered.
Sauerkraut	250	25 ml	850	8-10	2-3	Keep covered.

### Tables and suggestions – Cooking fish

Food	Quantity (g)	Power (Watt)	Time (min.)	Standing Time (min.)	Instructions
Fish fillets	500	800	10-12	3	Cook covered over. Turn after half of cooking time.
Whole fish	800	850	2-3	2-3	Cook covered over. Turn after half of cooking time. You may wish to cover up the small edges of the fish.



## Cooking with the grill

For good results with the grill, use the rack supplied with the oven.

Fit the rack in such a way that it doesn't come into contact with the metal surfaces of the oven cavity since if it does there is a danger of electric arcing which may damage the oven.

### IMPORTANT POINTS:

- When the grill is used for the first time there will be some smoke and a smell coming from the oils used during oven manufacture.
- The oven door window becomes very hot when the grill is working. Keep children away.
- Heat up the grill beforehand for 2 minutes. Unless indicated otherwise, use the rack.
- When the grill is operating, the cavity walls and the rack become very hot. You should use oven gloves.

5. If the grill is used for extended period of time it is normal to find that the elements will switch themselves off temporarily due to the safety thermostat.

6. Important! When food is to be grilled or cooked in containers you must check that the container in question is suitable for microwave use. See the section on types of ovenware!

7. When the grill is used it is possible that some splashes of fat may go onto the elements and be burnt. This is a normal situation and does not mean there is any kind of operating fault.

8. After you have finished cooking, clean the interior and the accessories so that cooking remains do not become encrusted.

## Table and suggestions – Microwave + Grill

The microwave + grill function is ideal for cooking quickly and, at the same time, browning foods. Furthermore, you can also grill and cook cheese covered food.

The microwave and the grill work simultaneously. The microwave cooks and the grill toasts.

Food	Quantity (g)	Dish	Power (Watt)	Time (min.)	Standing time (min.)
Cheese topped pasta	500	Low dish	180	17-20	3-5
Cheese topped potatoes	800	Low dish	600	24-28	3-5
Lasagne	approx. 800	Low dish	600	15-20	3-5
Grilled cream cheese	approx. 500	Low dish	180	18-20	3-5
2 fresh chicken legs (grilled)	200 each	Low dish	360	15-20	3-5
Chicken	approx. 1000	Low and wide dish	360	40-45	3-5
Cheese topped onion soup	2 x 200 g cups	Soup bowls	360	4-8	3-5

Before using a dish in the microwave oven make sure that it is suitable for microwave use. Only use dishes or containers that are suitable for microwave use.

The dish to be used in the combined function must be suitable for microwave and grill use. See the section on types of ovenware!

Keep in mind that the figures given are merely indicative and can vary as a function of the initial state, temperature, moisture and type of food.

If the time is not enough to brown the food well, put it under the grill for another 5 or 10 minutes.

Please follow the standing times and don't forget to turn the meat pieces.

Unless indicated to the contrary, use the ceramic base for cooking.

The values given in the tables are valid when the oven cavity is cold (it is not necessary to pre-heat the oven).

## What kind of ovenware can be used?

### Microwave function

For the microwave function, keep in mind that microwaves are reflected by metal surfaces. Glass, china, clay, plastic, and paper let microwaves pass.

For this reason, metal pans and dishes or containers with metal parts or decorations cannot be used in the microwave. Glass ware and clay with metallic decoration or content (e.g. lead crystal) cannot be used in microwave ovens.

The ideal materials for use in microwave ovens are glass, refractory china or clay, or heat resistant plastic. Very thin, fragile glass or china should only be used for short period of times (e.g. heating).

Hot food transmits heat to the dishes which can become very hot. You should, therefore, always use an oven glove!

### How to test ovenware you want to use

Put the item you want to use in the oven for 20 seconds at maximum microwave power. After that time, if it is cold and just slightly warm, it is suitable to use. However, if it heats up a lot or causes electric arcing it is not suitable for microwave use.

### Grill function

In the case of the grill function, the ovenware must be resistant to temperature of at least 300°C.

Plastic dishes are not suitable for use in the grill.

### Microwave + Grill

In the microwave + grill function, the ovenware used must be suitable for use in both the microwave and the grill.

### Aluminium containers and foil

Pre-cooked food in aluminium containers or in aluminium foil can be put in the microwave if the following aspects are respected:

- Keep in mind the manufacturer's recommendations written on the packaging.
- The aluminium containers cannot be more than 3 cm high or come in contact with the cavity walls (minimum distance 3 cm). Any aluminium lid or top must be removed.
- Put the aluminium container directly on top of the ceramic base. If you use the rack, put the container on a china plate. Never put the container directly on the rack!
- The cooking time is longer because the microwaves only enter the food from the top. If you have any doubts, it is best to use only dishes suitable for microwave use.
- Aluminium foil can be used to reflect microwaves during the defrosting process. Delicate food, such as poultry or minced meat, can be protected from excessive heat by covering the respective extremities/edges.
- Important: aluminium foil cannot come into contact with the cavity walls since this may cause electrical arcing.

### Lids

We recommend you use glass or plastic lids or cling film since: **ONLY FOR THE MICROWAVE FUNCTION.**

- This will stop excessive evaporation (mainly during very long cooking times);
- The cooking times are shorter;
- The food does not become dry;
- The aroma is preserved.

The lid should have holes or openings so that no pressure develops. Plastic bags must also be opened. Baby feeding bottles or jars with baby food and similar containers can only be heated without their tops / lids otherwise they can burst.

## What kind of ovenware can be used?

### Table of Ovenware

The table below gives you a general idea of what type of ovenware is suitable for each situation.

Type of ovenware	Operating mode		Grill	Microwave + Grill
	Defrosting / heating	Cooking		
Glass and china 1) Home use, not flame resistant, can be used in dish washer	yes	yes	no	no
Glazed china Flame resistant glass and china	yes	yes	yes	yes
China, stone ware 2) Unglazed or glazed without metallic decorations	yes	yes	no	no
Clay dishes 2) Glazed Unglazed	yes no	yes no	no no	no no
Plastic dishes 2) Heat resistant to 100°C Heat resistant to 250°C	yes yes	no yes	no no	no no
Plastic films 3) Plastic film for food Cellophane	no yes	no yes	no no	no no
Paper, cardboard, parchment 4)	yes	No	no	no
Metal Aluminium foil Aluminium wrappings 5)	yes no	no yes	yes yes	no yes
Accessories	yes	yes	yes	yes

- Without any gold or silver leaf edging; no lead crystal.
- Keep the manufacturer's instructions in mind!
- Do not use metal clips for closing bags. Make holes in the bags. Use the films only to cover the food.

- Do not use paper plates.
- Only shallow aluminium containers without lids/tops. The aluminium cannot come into contact with the cavity walls.



## Oven Cleaning and Maintenance

Cleaning is the only maintenance normally required.

**Warning!** Your microwave oven should be cleaned regularly, with all food remains being removed. If the microwave is not kept clean its surfaces may deteriorate, reducing the oven's working life and possibly resulting in a dangerous situation.

**Warning!** Cleaning should be done with the oven power switched off. Take the plug out of the socket or switch off the oven's power circuit.

Do not use aggressive or abrasive cleaning products, scourers that scratch surfaces or sharp objects, since stains may appear.

Do not use high pressure or steam jet cleaning appliances.

### Front surface

Normally you just need to clean the oven with a damp cloth. If it is very dirty, add a few drops of dishwashing liquid to the cleaning water. Afterwards, wipe the oven with a dry cloth.

Immediately remove lime, fat, starch or egg white stains. Corrosion can occur under these stains.

Do not let any water get inside the oven.

### Oven interior

After each time the oven is used, clean the inside walls with a damp cloth since this is the easiest way to remove splashes or spots of food that may have stuck to the inside.

To remove dirt that is harder to shift, use a non-aggressive cleaning product. Do not use oven sprays or other aggressive or abrasive cleaning products.

Always keep the door and the oven front very clean to ensure that the door opens and closes properly.

Make sure water does not enter the microwave ventilation holes.

Regularly clean the cavity base, especially after any liquid spillage.

If the oven cavity is very dirty, put a glass of water on the cavity base and switch on the microwave oven for 2 or 3 minutes at maximum power. The

steam released will soften the dirt which can then be cleaned easily using a soft cloth.

Unpleasant odours (e.g. after cooking fish) can be eliminated easily. Put a few drops of lemon juice in a cup with water. Put a small spoon in the cup to avoid the water boiling over. Heat the water for 2 to 3 minutes at maximum microwave power.

### Oven ceiling

If the oven ceiling is dirty, the grill can be lowered to make cleaning easier. To avoid the danger of burning, wait until the grill is cold before lowering it. Proceed as follows:

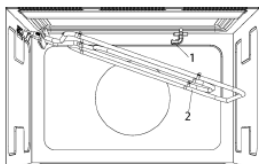
1. Turn the grill support by 180° (1)
2. Lower the grill gently (2). Do not use excessive force as this may cause damage.
3. After cleaning the ceiling, put the grill (2) back in its place, carrying out the previous operation.

**IMPORTANT WARNING:** The grill heating element support (1) may fall when it is rotated. If this happens, insert the grill heating element support (1) into the slot in the ceiling of the cavity and rotate it 90° to the grill heating element support (2) position.

### Accessories

Clean the accessories after each use. If they are very dirty, soak them first of all and then use a brush and sponge. The accessories can be washed in a dish washing machine.

Make sure that the ceramic base and the respective support are always clean. Do not switch on the oven unless the ceramic base and the respective support are in place.



## What should I do if the oven doesn't work?

**WARNING!** Any type of repair must only be done by a specialised technician. Any repair done by a person not authorised by the manufacturer is dangerous.

You do not need to contact Technical Assistance to resolve the following questions:

- **The display is not showing!** Check if:
  - The time indication has been switched off (see section on Basic Settings).
  - **Nothing happens when I press the keys!** Check if:
    - The Safety Block is active (see section on Basic Settings).
    - **The oven does not work!** Check if:
      - The plug is correctly fitted in the socket.
      - The oven's power is switched on.
      - The door is completely closed. The door should close with an audible click.
      - There are any foreign bodies between the door and the cavity front.
      - **When the oven is operating I can hear some strange noises!** Check if:
        - There is an electrical arcing inside the oven caused by foreign metallic objects (see section on type of overware).
        - The overware is touching the oven walls.
        - There are any loose items of cutlery or cooking tools inside the oven.
        - **The food doesn't heat up or heats very slowly!** Check if:
          - You have inadvertently used metal overware.
          - You have selected the correct operating times and power level.
          - The food you have put inside the oven is a larger amount or colder than you usually put in.

- **The food is too hot, dried out or burnt!** Check if you selected the correct operating time and power level.

- **I hear some noises after the cooking process is finished!** This is not a problem. The cooling fan keeps on working for some time. When the temperature has dropped sufficiently, the fan will switch itself off.

- **The oven switches on but the interior light does not go on!** If all the functions work properly it is probable that the lamp has blown. You can keep on using the oven.

- **The display shows "cErr"!** Disconnect the plug and wait approximately 5 seconds. After that, you can plug in the Microwave again, the "cErr" message disappears and the appliance is fully operational.

### Substitution of light bulb

If the light bulb needs substitution call the Technical Assistance since it is necessary to uninstall the oven to replace it.

## Technical characteristics

### Specifications

• AC Voltage.....	(see rating plate)
• Power required.....	2700 W
• Grill power.....	1250 W
• Microwave output power.....	850 W
• Microwave frequency.....	2450 MHz
• Exterior dimensions (W×H×D).....	595 × 390 × 334 mm
• Interior dimensions (W×H×D).....	350 × 210 × 280 mm
• Oven capacity.....	22 ltr
• Weight.....	22 kg

## Environmental protection

### Disposal of the packaging

The packaging bears the Green Point mark.

Dispose of all the packaging materials such as cardboard, expanded polystyrene and plastic wrapping in the appropriate bins. In this way you can be sure that the packaging materials will be re-used.



### Disposal of equipment no longer used

According to European Directive 2002/96/EC on the management of waste electrical and electronic equipment (WEEE), home electrical appliances should not be put into the normal systems for disposal of solid urban waste.

Outdated appliances should be collected separately to optimise component material recovery and re-cycling rates and to prevent potential harm to human health and the environment. The symbol of a rubbish container superimposed by a diagonal cross should be put on all such products to remind people of their obligation to have such items collected separately.

Consumers should contact their local authorities or point of sale and request information on the appropriate places to leave their old home electrical appliances.

Before disposing of your appliance, render it unusable by pulling out the power cable, cutting this and disposing of it.

## Installation instructions

### Before installation

Check that the input voltage indicated on the characteristics plate is the same as the voltage of the power outlet you are going to use.

Open the oven door and take out all the accessories and remove the packing material.

**Warning!** The front surface of the oven may be wrapped with a protective film. Before using the oven for the first time, carefully remove this film, starting on the inside.

Make sure that the oven is not damaged in any way. Check that the oven door closes correctly and that the interior of the door and the front of the oven opening are not damaged. If you find any damage contact the Technical Assistance Service.

**DO NOT USE THE OVEN** if the power cable or the plug are damaged, if the oven does not function correctly or if it has been damaged or dropped. Contact the Technical Assistance Service.

Put the oven on a flat and stable surface. The oven must not be put close to any sources of heat, radios or televisions.

During installation, make sure that the power cable does not come into contact with any moisture or objects with sharp edges behind the oven. High temperatures can damage the cable.

**Warning:** after the oven is installed you must make sure you can access the plug.

### After installation

The oven is equipped with a power cable and a plug for single phase current.

If the oven is to be installed on a permanent basis it should be installed by a qualified technician. In such a case, the oven should be connected to a circuit with an all-pole circuit breaker with a minimum separation of 3 mm between contacts.

**WARNING: THE OVEN MUST BE EARTHED.**

The manufacturer and retailers do not accept responsibility for any damage that may be caused to people, animals or property if these installation instructions are not observed.

The oven only functions when the door is closed correctly.

Before the first use, clean the inside of the oven and the accessories, following the cleaning instructions given in the section 'Oven cleaning and maintenance'.

**During installation, follow the instructions supplied separately.**




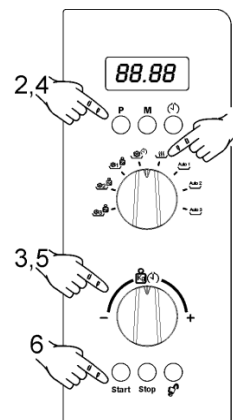
## Anexo 8 - Exemplo de correções efetuadas num Manual de Instruções Teka em Inglês e Francês

### Instruções originais em Inglês:

#### Instructions for use

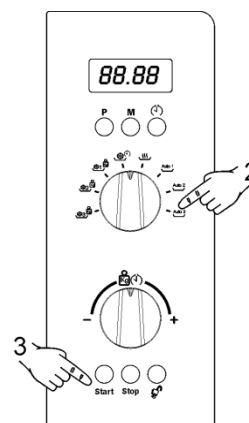
##### Function: Microwave

1. Rotate the function selector to the  position.
2. Press the **P** button (the oven shall operate at the power indicated for  $P_{04}$  if this button is not depressed).
3. Input the required power by rotating the **ROTARY KNOB** in both directions.
4. Press the **P** button.
5. Input the required time by rotating the **ROTARY KNOB** in both directions.
6. Press the **START** button. The oven starts to function and the screen displays the remaining operating time.






##### Special function: Auto 3 (slow boiled/ stewed dishes)

1. Place the ingredients to be slow boiled/stewed (e.g. cabbage, chicken stew) in a bowl, cover the bowl and place on the oven's tray.
2. Set the function selector to the appropriate position AUTO 3.
3. Enter the operating time. Press the **START** button. The oven starts to function and the screen displays the remaining operating time.

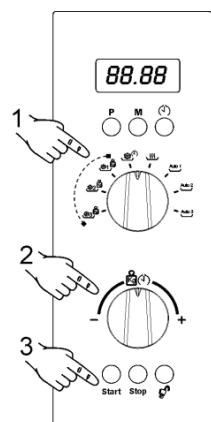


##### Defrosting by weight (automatic)

1. Set the function selector to the position that corresponds to the desired type of food, according to the following table.

Position	Food	Weight (kg)	Time (min)	Standing time (min)
	Meat / Fish	0,1 – 1,5	4 – 45	20 – 30
	Poultry	0,1 – 1,5	4 – 50	20 – 30
	Bread	0,1 – 0,8	2 – 19	5 – 10


2. Indicate the defrosting time by using the **ROTARY KNOB**, turning it in any direction.
3. Press the **START** button. The oven starts to function and the screen displays the remaining operating time.

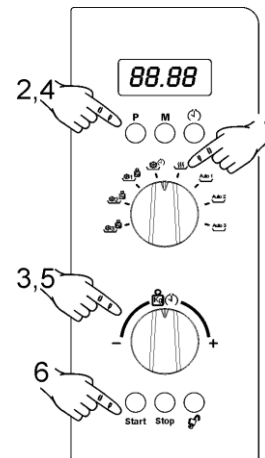


## Correção do texto em Inglês:

### Instructions for use

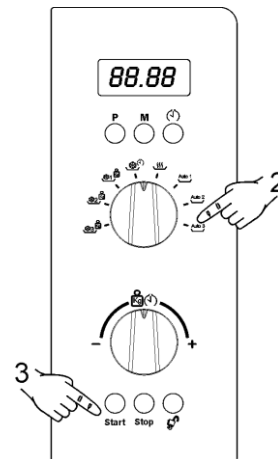
#### Function: Microwave

1. Rotate the function selector to the  position.
2. Press the **P** button.
3. Input the required time by rotating the **ROTARY KNOB** in both directions.
4. Press the **P** button (the oven shall operate at the power indicated for P<sub>04</sub> if this button is not pressed).
5. Input the required power by rotating the **ROTARY KNOB** in both directions.
6. Press the **START** button. The oven starts to function and the screen displays the remaining operating time.






#### Special function: Auto 3 (slow boiled/stewed dishes)

1. Place the ingredients to be slow boiled/stewed (e.g. cabbage, chicken stew) in a bowl, cover the bowl and place it **on the rotating plate**.
2. Set the function selector to the appropriate position **AUTO 3**.
3. Press the **START** button. The oven starts to function and the screen displays the remaining operating time.

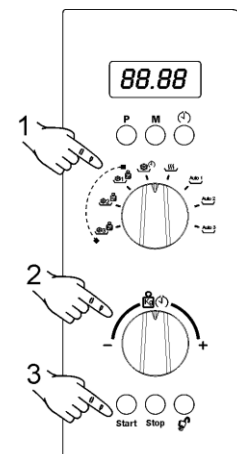


#### Defrosting by weight (automatic)

1. Set the function selector to the position that corresponds to the desired type of food, according to the following table.

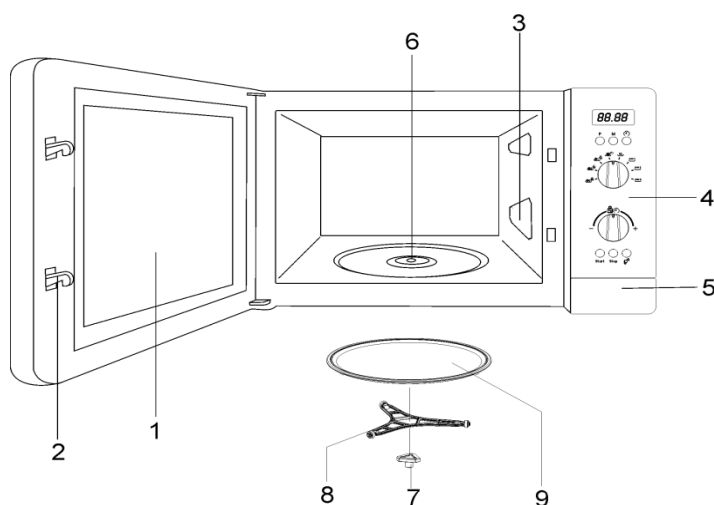
Position	Food	Weight (kg)	Time (min)	Standing time (min)
	Meat / Fish	0,1 – 2,5	3 – 75	20 – 30
	Poultry	0,1 – 2,5	3:20 – 83:20	20 – 30
	Bread	0,1 – 1,5	2:30 – 37:30	5 – 10

2. Indicate the food weight by using the **ROTARY KNOB**, turning it in any direction.
3. Press the **START** button. The oven starts to function and the screen displays the remaining operating time.



## Instruções originais Francês:

### Description de l'appareil



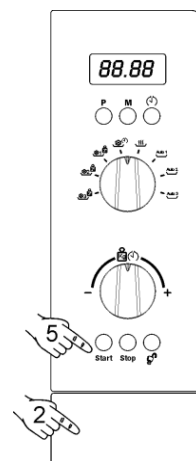
1. Vitre de la porte
2. Languette
3. Cache en mica
4. Panneau de commandes
5. Bouton d'ouverture
6. Orifice pour le support du plateau tournant
7. Accouplement de moteur
8. Support du plateau tournant
9. Plateau tournant

### Instructions d'utilisation

**Attention:** N'utilisez jamais le four micro-ondes en vide, sans aliments.

Observez la figure en annexe et procédez de la façon suivante:

1. Branchez le four micro-ondes a une prise de courant appropriée (voir: Spécifications).
2. Pour ouvrir la porte, appuyer sur la **TOUCHE D'OUVERTURE**.
3. Mettez le récipient avec les aliments sur le plateau.
4. Sélectionnez la fonction et le temps de cuisson prétendu, en accord avec la description des points suivants.
5. Fermez la porte et préssionnez la touche **START**.
6. Le four commence a fonctionner. Le viseur présente le temps de fonctionnement en décomptage.



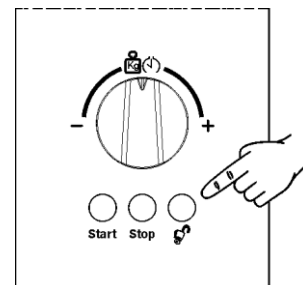
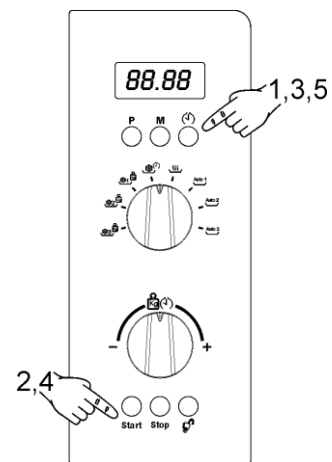
## Mise a l'heure de l'horloge

1. Sans que le four soit en fonctionnement, pressez la touche de l'HORLOGE jusqu'à ce que les numéros de la montre commencent a clignoter.
2. Introduisez l'heure, en tournant le BOUTON ROTATIF dans les deux sens
3. Pressez la touche de l'HORLOGE a nouveau pour changer les minutes.
4. Introduisez les minutes, en tournant le BOUTON ROTATIF dans les deux sens
5. Pressez la touche de l'HORLOGE pour terminer.


**NOTE IMPORTANTE: Pour occulter l'heure, pressez brièvement la touche de l'horloge**

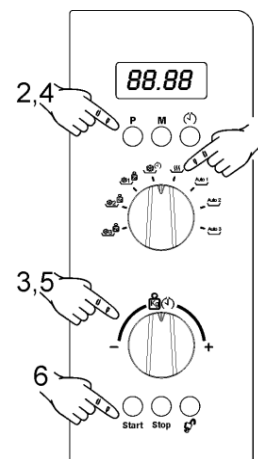
## Blocage de sécurité

Le blocage de sécurité est activé et désactivé en pressant la touche de blocage pendant 3 secondes quand le four micro-ondes est en repos. Dans ce cas, toutes les fonctions seront désactivées. Alors, le display présente 4 traits horizontaux pour chaque numéro et les points se maintiennent en position de clignotement.




## Fonction: Micro-ondes

1. Tournez le bouton de commande sur le symbole .
2. Appuyez sur la touche P (si vous ne le faites pas, le four fonctionnera à la puissance P<sub>04</sub>).
3. Sélectionnez la puissance en tournant le BOUTON ROTATIF dans les deux sens.
4. Appuyez sur la touche P.
5. Sélectionnez le temps de cuisson désiré en tournant le BOUTON ROTATIF dans les deux sens.
6. Pressez la touche START. Le four commence a fonctionner, le viseur présente le temps de fonctionnement qu'il reste en décomptage.



## Démarrage rapide

Utiliser cette fonction pour chauffer rapidement des aliments contenant beaucoup d'eau (eau, café, thé ou soupes liquides).

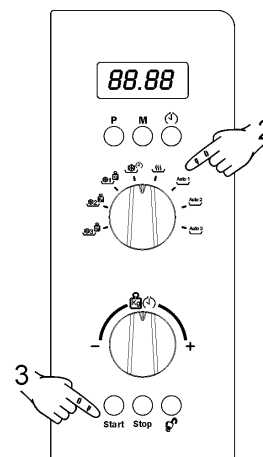
1. Tournez le bouton de commande sur le symbole .
2. Appuyez sur la touche START. Le four fonctionne comme micro-ondes à

puissance maximum pendant 30 secondes.

3. Si vous souhaitez augmenter la durée, appuyez une nouvelle fois sur START. Chaque fois que vous appuyez sur cette touche, le temps de cuisson est augmenté de 30 secondes.

## Fonction spéciale: Auto1 (cuisson 500g pommes de terre)

1. Mettez les pommes de terre (aprox. 500g) et un peu d'eau dans un récipient résistant a la chaleur sur le plateau rotatif.
2. Mettez le sélecteur de fonctions sur la position indiquée **AUTO 1**.
3. Pressez la touche **START**. Le four commence a fonctionner, le viseur présente le temps de fonctionnement (10 min.) qu'il reste en décomptage.

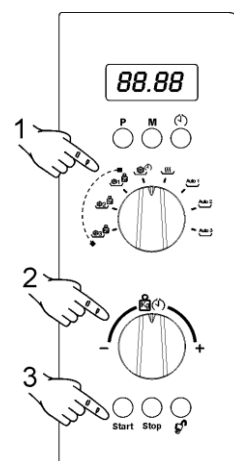


## Décongélation par poids (Automatique)

1. Mettez le Sélecteur de fonctions sur la position correspondante au aliment prétendu, vis-à-vis du tableau suivant :

Position	Aliment	Poids (kg)	Temps (min)	Temps d'attente (min)
	Viande / Poisson	0,1 – 1,5	4 – 45	20 – 30
	Volaille	0,1 – 1,5	4 – 50	20 – 30
	Pain	0,1 – 0,8	2 – 19	5 – 10

2. Introduisez le temps de fonctionnement, en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
3. Pressez la touche **START**. Le four commence a fonctionner, le viseur présente le temps de fonctionnement qu'il reste en décomptage.
4. Retournez les aliments aussi tôt après le signal sonore et l'affichage de la suivante indication, sur le viseur: **turn**. Pour continuer, fermez la porte du four micro-ondes et pressez la touche **START**



## Décongélation para temps (Manuel)

1. Mettez le sélecteur de fonctions sur la position indiquée
2. Introduiser le temps de fonctionnement, en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
3. Pressez la touche **START**. Le four commence a fonctionner, le viseur

présente le temps de fonctionnement qu'il reste en décomptage

- 4 Retournez les aliments aussi tôt après le signal sonore et l'affichage de la suivante indication, sur le viseur: **turn**. Pour continuer, fermez la porte du four micro-ondes et pressez la touche **START**

### Pendant le fonctionnement...

Pendant le processus de cuisson, vous pouvez ouvrir la porte à n'importe quel moment, et ainsi:

- LA PRODUCTION DE MICRO-ONDES EST IMMÉDIATEMENT INTÉRROMPUE.
- Le temporisateur s'arrête automatiquement, indiquant le temps de fonctionnement restant.

Si Vous le désirez, vous pouvez:

1. Retourner ou mélanger les aliments, pour obtenir une cuisson plus uniforme.
2. Sélectionner une autre fonction, en mettant le sélecteur de fonctions sur une autre position.
3. Changer le temps de fonctionnement restant, en tournant le bouton rotatif.

Fermez à nouveau la porte et pressez la touche **START**. De cette façon, l'appareil se met à nouveau à fonctionner.

### Interruption de fonction

Pour interrompre le processus d'un programme, appuyez sur la touche **STOP** ou ouvrez la porte de l'appareil.

Si Vous voulez cesser le processus de cuisson, fermez à nouveau la porte et pressez la touche **STOP**. Ensuite, vous entendrez un signal sonore et sur le **viseur l'heure est indiquée**.

### Fin du programme

Après avoir terminé le programme, vous entendrez 3 fois un signal sonore et sur le **viseur apparaît l'indication "End"**. Les signaux sonores sont répétés à chaque **30 secondes**, jusqu'à ce que la porte soit ouverte ou que la touche "**STOP**" soit pressée.

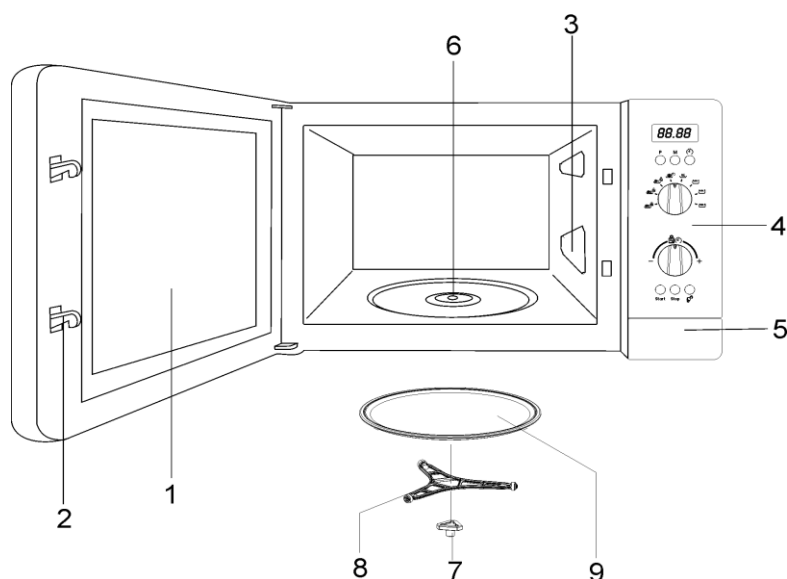
Le ventilateur peut fonctionner pendant quelques instants à la fin du programme pour réfrigérer l'intérieur du four micro-ondes. Le ventilateur se débranchera automatiquement quelques instants après.

Le ventilateur se débranchera automatiquement quelques instants après. Pendant que le ventilateur est en fonctionnement, la lampe sera allumée."



## Correções no texto Francês:

### Description de l'appareil



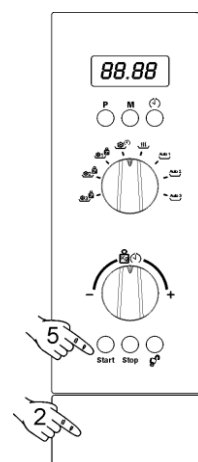
1. Vitre de la porte
2. Languette
3. Couvercle en mica
4. Panneau de contrôle
5. Bouton d'ouverture
6. Orifice pour le support du manchon du moteur.
7. Manchon du moteur.
8. Support du plateau.
9. Plateau rotatif

### Instructions d'utilisation

**Attention!** N'utilisez jamais le micro-ondes à vide, à savoir sans aliments.

Observez la figure en annexe et procédez de la façon suivante:

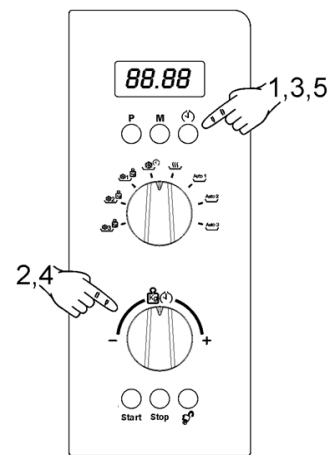
1. Branchez l'appareil dans une prise de courant adéquate (voir les indications de la dernière page).
2. Pour ouvrir la porte, appuyez sur le **BOUTON D'OUVERTURE**. La lampe du micro-ondes s'allume.
3. Placez le récipient contenant l'aliment sur le plateau.
4. Sélectionnez la fonction et le temps de cuisson prévus, comme décrit dans les sections suivantes.
5. Fermez la porte et appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**.
6. Le four se met en marche. L'écran affiche le temps de fonctionnement restant.



## Réglage de l'heure

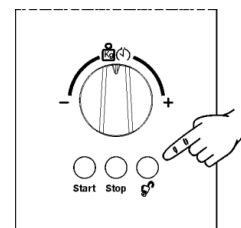
1. Sans que le four soit **en marche**, appuyez sur la touche **de l'HORLOGE** jusqu'à ce que les numéros de la montre commencent à clignoter.
2. Introduisez l'heure, en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
3. Appuyez à nouveau sur la touche **de l'HORLOGE** pour régler les minutes.
4. Introduisez les minutes, en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
5. Appuyez sur la touche **de l'HORLOGE** pour terminer.

**NOTE IMPORTANTE:** Pour **masquer l'affichage de l'heure**, appuyez brièvement sur la touche de l'horloge.




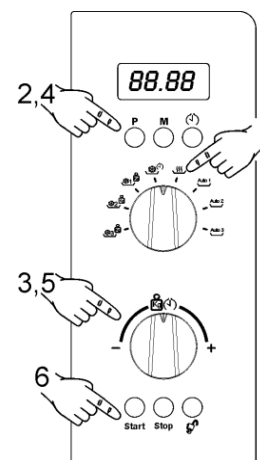
## Blocage de sécurité

Le blocage de sécurité est activé et désactivé en appuyant sur la touche de blocage pendant 3 secondes quand le four micro-ondes est en repos. Dans ce cas, toutes les fonctions seront désactivées. Alors, l'écran affiche 4 traits horizontaux pour chaque numéro et les points clignotent.




## Fonction: Micro-ondes

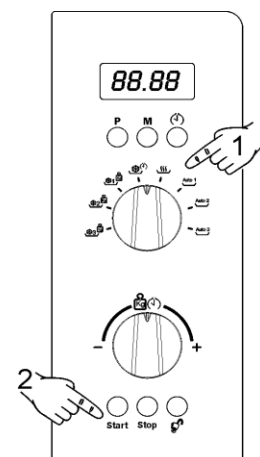
1. Positionnez le sélecteur de fonctions sur le symbole .
2. Appuyez sur la touche **P**.
3. Sélectionnez le temps de cuisson désiré en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
4. Appuyez sur la touche **P** (si vous ne le faites pas, le four fonctionnera à la puissance  $P_{04}$ ).
5. Sélectionnez la puissance de fonctionnement souhaitée en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
6. Appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**. Le four se met en marche et l'écran affiche le temps de fonctionnement restant.



## Micro-ondes: Lancement rapide

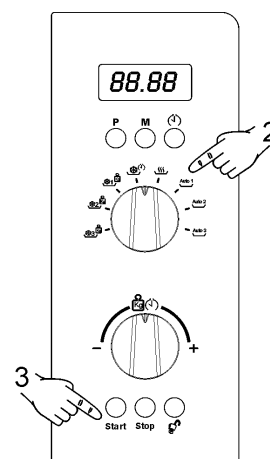
Utiliser cette fonction pour chauffer rapidement des aliments contenant beaucoup d'eau (eau, café, thé ou soupes liquides).

1. Positionnez le sélecteur de fonctions sur le symbole .
2. Appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**. Le four fonctionne comme micro-ondes à puissance maximum pendant 30 secondes.
3. Si vous souhaitez augmenter le temps de fonctionnement, appuyez une nouvelle fois sur **START (DEMARRER)**. Chaque fois que vous appuyez sur cette touche, le temps de cuisson est augmenté de 30 secondes.



## Fonction spéciale: Auto1 (cuire 500g pommes de terre)

1. Mettez les pommes de terre (env. 500g) et un peu d'eau dans un récipient résistant à la chaleur sur le plateau rotatif.
2. Positionnez le sélecteur de fonctions sur **AUTO 1**.
3. Appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**. Le four se met en marche et l'écran affiche le temps de fonctionnement restant (10 min.).

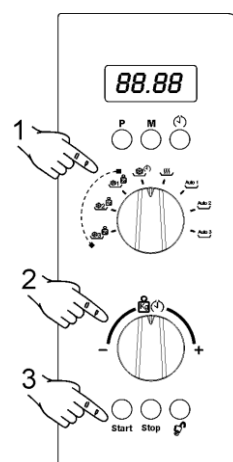


## Décongélation par poids (Automatique)

1. Positionnez le sélecteur de fonctions sur la position correspondante au aliment prétendu, vis-à-vis du tableau suivant:

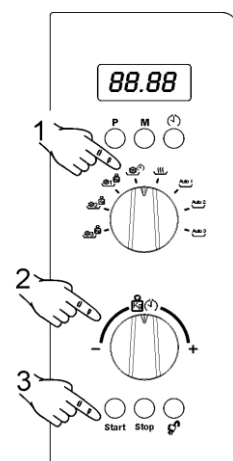
Position	Aliment	Poids (kg)	Temps (min)	Temps d'attente (min)
	Viande / Poisson	0,1 – 2,5	3 – 75	20 – 30
	Volaille	0,1 – 2,5	3:20 – 83:20	20 – 30
	Pain	0,1 – 1,5	2:30 – 37:30	5 – 10

2. Introduisez le poids de l'aliment, en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
3. Appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**. Le four se met en marche et l'écran affiche le temps de fonctionnement restant.
4. Retournez les aliments aussi tôt après le signal sonore et l'affichage de l'indication suivante: **turn**. Pour continuer, fermez la porte du four micro-ondes et appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**.



## Décongélation en fonction du temps (manuel)

1. Positionnez le sélecteur de fonctions sur le symbole
2. Introduisez le temps de fonctionnement, en tournant le **BOUTON ROTATIF** dans les deux sens.
3. Appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**. Le four se met en marche et l'écran affiche le temps de fonctionnement restant.
4. Retournez les aliments aussi tôt après le signal sonore et l'affichage de l'indication suivante: **turn**. Pour continuer, fermez la porte du four micro-ondes et appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**.



### Pendant le fonctionnement...

Pendant le processus de cuisson, vous pouvez ouvrir la porte à n'importe quel moment, et ainsi:

- LA PRODUCTION DE MICRO-ONDES EST IMMÉDIATEMENT INTÉRROMPUE.
- Le temporisateur s'arrête automatiquement, indiquant le temps de fonctionnement restant.

Si vous le souhaitez, vous pouvez alors:

4. Remuer ou retourner les aliments, afin d'obtenir un chauffage plus uniforme.
5. Sélectionner une autre fonction, en mettant le sélecteur de fonctions sur une autre position.
6. Modifier le temps de fonctionnement restant, en tournant le bouton rotatif.

Fermez à nouveau la porte et appuyez sur la touche **START (DEMARRER)**. De cette façon, l'appareil se met à nouveau en marche.

### Interruption de fonction

Pour interrompre le processus d'un programme, appuyez sur la touche **STOP** ou ouvrez la porte de l'appareil.

Si vous souhaitez annuler le processus de cuisson, fermez à nouveau la porte et appuyez sur la touche **STOP**. Ensuite, vous entendrez un signal sonore et l'écran affiche l'heure.

### Fin du programme

Une fois le programme terminé, vous entendrez 3 fois un signal sonore et l'écran affiche l'indication suivante: "**End**". Les signaux sonores sont répétés toutes les 30 secondes, jusqu' à ce que la porte soit ouverte ou que la touche "**STOP**" soit pressée.

Le ventilateur peut fonctionner pendant quelques instants a la fin du programme pour réfrigérer l'intérieur du four micro-ondes. Le ventilateur se débranchera automatiquement quelques instants après. Tant que le ventilateur est en marche, la lampe du four micro-ondes reste allumée.

## Anexo 9: Exemplo de atualização de Manuais de Instruções em Grego e em Turco com base em manuais em Inglês

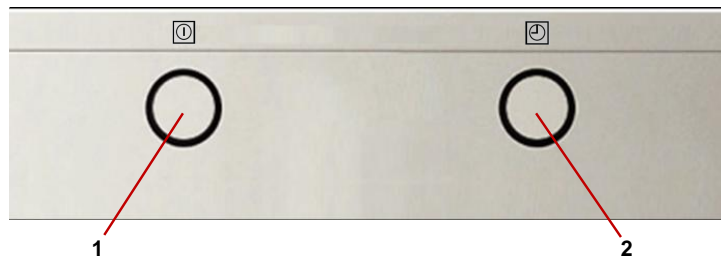
### Textos em Grego

#### ΠΛΗΡΟΦΟΡΪΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

##### ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

- Στην ηλεκτρική σύνδεση της συσκευής θα πρέπει να προβλεφθεί μία διάταξη η οποία θα επιτρέπει το διαχωρισμό όλων των πόλων της συσκευής από το δίκτυο με άνοιγμα επαφής τουλάχιστον 3mm. Κατάλληλες διατάξεις διαχωρισμού είναι για παράδειγμα οι διακόπτες υπερφόρτωσης LS, οι ασφάλειες (οι βιδωτές ασφάλειες θα πρέπει να αφαιρεθούν από την υποδοχή), οι διακόπτες διαφυγής ρεύματος (FI) και τα ρελέ.
- If the electrical connection is done through a plug and this remains accessible after installation, then it is not necessary to provide the mentioned separation device.
- Η προστασία από την αφή θα πρέπει να είναι εξασφαλισμένη μετά την εγκατάσταση.
- Warning: The oven must be earthed.

##### Βασικές ρυθμίσεις



1. Set the **Function Selector** knob (1) to the position that corresponds to the desired function (see table "Description of Functions").
2. Turn the **Timer Selector** knob to the desired operating time. For times under 2 minutes, turn the **Timer Selector** to a higher time and then go down to the desired time.
3. The oven will start to operate.

## Κατά τη λειτουργία...

### Διακοπή μαγειρέματος

Μπορείτε να διακόψετε τη διαδικασία μαγειρέματος ανά πάσα στιγμή πατώντας το **πλήκτρο τερματισμού** ή ανοίγοντας την πόρτα της συσκευής.

Σε κάθε περίπτωση:

- Η εκπομπή μικροκυμάτων διακόπτεται,
- Ο χρονοδιακόπτης σταματά και στην οθόνη εμφανίζεται ο υπολειπόμενος χρόνος μαγειρέματος.
- Εάν το επιθυμείτε, μπορείτε:
- 1. να γυρίσετε ή να ανακατέψετε τα τρόφιμα έτσι ώστε να πετύχετε έναν ομοιόμορφο τρόπο μαγειρέματος,
- 2. να αλλάξετε τις παραμέτρους της διαδικασίας μαγειρέματος,
- Cancel the process as described below.

Κλείστε την πόρτα και πατήστε το **πλήκτρο έναρξης**.

### Αλλαγή ρυθμίσεων

Οι παράμετροι λειτουργίας (χρόνος, βάρος, ισχύς κ.λπ.) μπορούν να τροποποιηθούν είτε κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του φούρνου είτε κατά τη διακοπή της διαδικασίας μαγειρέματος, ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

1. To alter the time, turn the Timer Selector. The new time defined is immediately valid.

2. To alter the function, turn the Function Selector to a new position. The new function will be applied within 30 seconds.

### Διακοπή της διαδικασίας μαγειρέματος

If you wish to cancel the cooking process, turn the Time Selector to ZERO.

**WARNING:** When you finish using the oven, always turn the Time Selector to ZERO, because otherwise the oven will start to function when you close the door and may be damaged if it functions when empty.

### Τέλος της διαδικασίας μαγειρέματος

At the end of the process you will hear a beep and the Time Selector points at ZERO.

## Textos em Turco

### Mikrodalga güvenliği

#### MONTAJ

- Elektrik bağlantısı, cihazın şebeke hattından en az 3 mm'lik tam kutuplu kontak ayrımı ile izole edilecek şekilde ayarlanmalıdır.
- Uygun ayırım cihazları şunları kapsar; devre kesici, sigorta (vidalı sigortalar yuvasından çıkartılmalıdır), RCD (Kalan Akım Aygıtı) ve kontaktörler.
- If the electrical connection is done through a plug and this remains accessible after installation, then it is not necessary to provide the mentioned separation device.
- Anti-şok koruması kurulumcu tarafından tedarik edilmelidir.
- Warning: The oven must be earthed.

### Fırın çalıştığında...

**Pişirme aşamasını durdurma** Erro!  
Marcador não definido.

Pişirme işlemi fırının kapağını açarak herhangi bir zamanda durdurabilirsiniz.

Her iki durumda:

- **Mikrodalga yayılımı hemen duracaktır.** Izgara faaliyet dışı kalacak ama hala çok sıcak olacaktır. Yanma tehlikesi!
- Zamanlama otomatik olarak kalan işlem zamanını göstererek durur.

İsterseniz, bu aşamada:

- Yiyeceklerin aynı oranda pişip pişmediklerini kontrol etmek için yiyecekleri çevirerek karıştırabilirsiniz.
- İşlem parametrelerini değiştirebilirsiniz.
- Cancel the process as described below.

İşleme yeniden başlamak için kapağı kapatıp Start tuşuna basınız.

#### Parametreleri değiştirme

The operating parameters (operating time and function) can be altered when the oven is operating or when the cooking process

has been interrupted by proceeding as follows:

1. To alter the time, turn the Timer Selector. The new time defined is immediately valid.
2. To alter the function, turn the Function Selector to a new position. The new function will be applied within 30 seconds.

#### Pişirme aşamasını iptal etmek

If you wish to cancel the cooking process, turn the Time Selector to ZERO.

**WARNING:** When you finish using the oven, always turn the Time Selector to ZERO, because otherwise the oven will start to function when you close the door and may be damaged if it functions when empty.

#### Pişirme aşamasının sonu

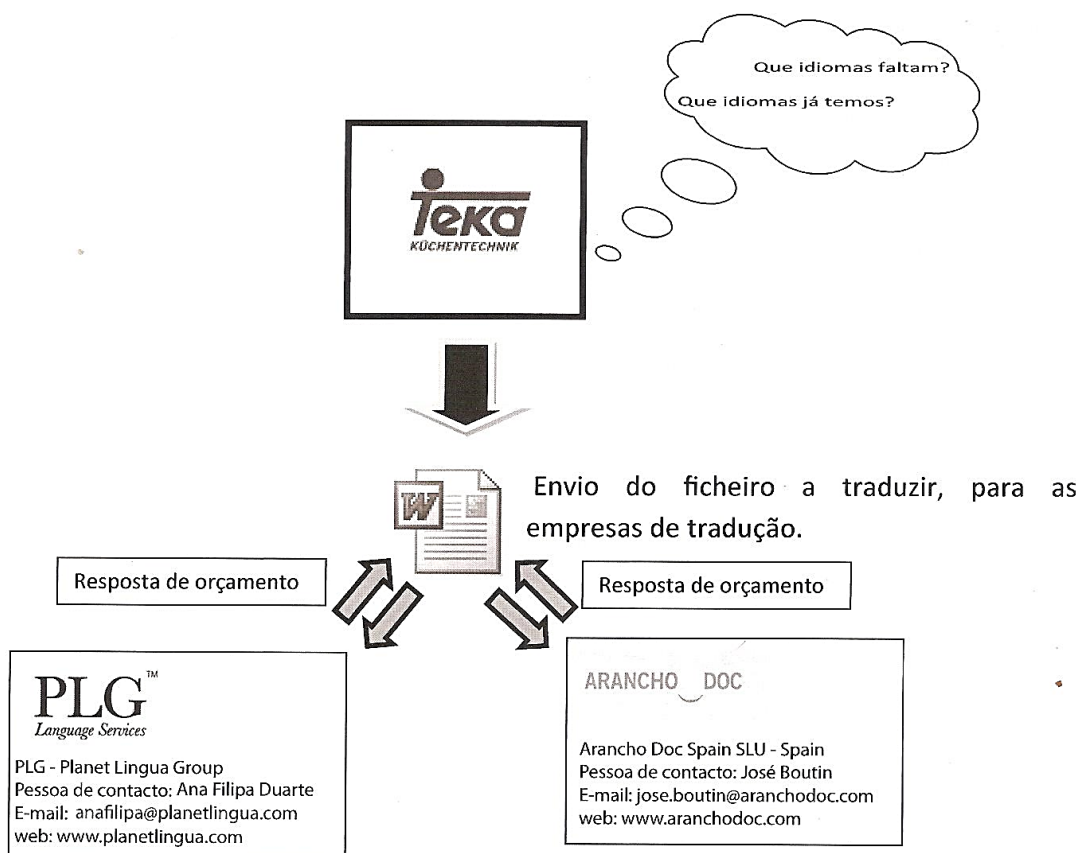
At the end of the process you will hear a beep and the Time Selector points at ZERO.





# Anexo 10 - Processo de Tradução

## Processo de tradução



Pedido de orçamento ⇔ análise ⇔ definição da data de entrega ⇔ adjudicação

Após analisado o manual de instruções e definido o (s) bloco (s) de texto a traduzir, os mesmos deverão estar por norma no idioma **Inglês (EN)** "Source Language" e o texto a traduzir deverá estar devidamente assinalado.

**Importante:** ao solicitar os orçamentos, assegurar a utilização das memórias de tradução já existentes, por parte da empresa de tradução, na elaboração do orçamento.



# Anexo 11 - Software memoQ

## Exemplo de uma tradução EN-PT

The screenshot displays the memoQ software interface for a translation project named "MULTUSOS\_EN". The main window shows a list of source text segments with their corresponding target translations. Segment 9 is highlighted in orange, showing the source text "Always keep the instruction manual handy. If you lend the appliance to someone else give them the manual as well!" and the target translation "Mantenha este manual sempre à mão. Caso ceda o aparelho a terceiros, entregue-lhes também as respetivas instruções." The right-hand pane shows the "EuroTermBank plugin" settings, including the subject "Education and communications" and the translation direction "eng instruction por instrução".

Source	Target	Sort	No sorting	Progress
5. Dear Customer,	Prezado cliente			0%
6. Thank you for choosing this TEKA product.	Obrigado por escolher este produto Teka.			0%
7. We ask you to read the instructions in this booklet very carefully as this will allow you to get the best results from using it.	Pedimos-lhe que leia atentamente as instruções deste manual, pois isto permitirá-lhe-á obter os melhores resultados com o seu aparelho.			0%
8. KEEP THE DOCUMENTATION OF THIS PRODUCT FOR FUTURE REFERENCE.	GUARDE A DOCUMENTAÇÃO DESTE APARELHO PARA CONSULTAS FUTURAS.			0%
9. Always keep the instruction manual handy. If you lend the appliance to someone else give them the manual as well!	Mantenha este manual sempre à mão. Caso ceda o aparelho a terceiros, entregue-lhes também as respetivas instruções.			0%
10. The user manual is also available for download at <a href="http://www.teka.com">www.teka.com</a>				0%
11. Safety information				0%
12. Carefully read the instructions before installing and using the equipment.				0%
13. The manufacturer is not liable for improper installation and use of the equipment that may cause injuries and damage.				0%

**EuroTermBank plugin**  
Subject: Education and communications  
eng instruction por instrução

**Mantenha este manual sempre à mão. Caso ceda o aparelho a terceiros, entregue-lhes também as respetivas instruções.**

The user manual is also available for download at [www.teka.com](http://www.teka.com)

Project home: MULTUSOS\_EN x | Target: | Sort: No sorting

Project status: 2% D, 2% Pr, 0 Conf, 9 Ed, 0 Empty, 415 Pre, 0 Frag, 0 Errors, 0 Ready, 113 / 115 Ins

## Exemplo de uma tradução EN-FR

memoQ - multiusos\_pt\_es\_fr

Project Operations Edit Format Translation View Tools Help

MULTIUSOS\_EN x |

Project home Target No sorting

Source	Target	Progress	Quality	Comments
29. The connection should include correct earthing, in compliance with current norms.	Le four doit être obligatoirement relié à la terre.	0%	✓	
30. Disconnect the appliance from the power supply before carrying out any maintenance operation.	Débranchez l'appareil de l'alimentation électrique avant toute tâche d'entretien.	0%	✓	
31. <b>Warnings for Safety</b>	<b>Avertissements de Sécurité</b>	62%	✓	
32. 1. Do not touch the plug with wet hands.	1. Ne touchez pas la prise avec les mains mouillées.	0%	✓	
33. <input type="checkbox"/> It can cause an electric shock.	<input type="checkbox"/> Il peut causer un choc électrique.	0%	✗	
34. 2. Unplug before cleaning, only use fabric safe cleaner.	2. Débranchez avant le nettoyage, utilisez seulement nettoyeurs sûr pour les tissus.	0%	✓	
35. <input type="checkbox"/> Do not use benzene, alcohol or thinner.	<input type="checkbox"/> N'utilisez pas benzène, alcool ou diluant.	0%	✓	
36. 3. Do not disassemble and do not use it for any other purpose other than vacuum and sealing.	3. Ne démontez pas l'appareil et utilisez le seulement pour les fonctions de vacuum et scellage.	0%	✓	
37. <input type="checkbox"/> It can cause breakdown.	<input type="checkbox"/> Il peut causer dommage à l'appareil.	70%	✓	

Translation results

1	choc
2	brique de conserve
3	impact
4	bidon
5	électrique
6	cylindre
7	it can cause an electric shock.

It can cause an electric shock.

EuroTermBank plugin

Subject: Industry  
eng shock  
fre choc

Translation preview

1. Ne touchez pas la prise avec les mains mouillées.

**► il peut causer un choc électrique.**

2. Débranchez avant le nettoyage, utilisez seulement nettoyeurs sûr pour les tissus.

► N'utilisez pas benzène, alcool ou diluant.

3. Ne démontez pas l'appareil et utilisez le seulement pour les fonctions de vacuum et scellage.

► il peut causer dommage à l'appareil.

P (fre): 95% D: 95% | Pr: 0 Conf: 342 Ed: 11 Empty: 3 Pre: 0 Frag: 0 {} Errors: 0 Ready Ins 33 / 36



## Exemplo de uma tradução EN-ES

memoQ - Multifunções - EN\_ES

Project Operations Edit Format Translation View Tools Help

Project home MULTISUS\_EN x

Source Target No sorting

257. Note: The scale will display a negative reading when you remove all items. Touch the "On/Tare/Off" key once and the negative reading will disappear. 0%

258. SOBRECARGA 0%

259. When the load capacity exceeds the maximum capacity of the Digital Scale, the word "OVERLOAD" will be displayed on the Display. 0%

260. Remove the item(s) from the scale platform to avoid damage to the scale. 0%

261. Power-off 0%

262. The scale can be switched off manually by touching the "On/Tare/Off" key when the display is zero. 0%

Translation preview

**SOBRECARGA**

Quando la carga ultrapasa la capacidad maxima de la Balanza Digital, la palabra "OVERLOAD" es exhibida en la pantalla

Retire los artículos de la plataforma para evitar causar daños en la balanza.

**Power off**

- The scale can be switched off manually by touching the "On Tare Off" key when the display is zero.
- The scale turns off automatically after being idle for two minutes.

**Maintenance**

Quando la carga ultrapasa la capacidad maxima de la Balanza Digital, la palabra "OVERLOAD" es exhibida en la pantalla.

Translation results

1	Quando la carga ultrapasa la capacidad maxima de la B...	escala
2	display	mostrar
3	word	palabra
4	display	pantalla
5	display	anuncio publico
6	digital	digital
7	load	carga
8	scale	escalar
9	load	cargo
10	capacity	capacidad
11	Capacity	Capacidad
12	When the load capacity exceeds the maximum ca...	When the load capacity exceeds the maximum ca...
13	on the Display	Display
14		
15		

When the load capacity exceeds the maximum capacity of the Digital Scale, the word "OVERLOAD" will be displayed on the Display.

When the load capacity exceeds the maximum capacity of the Digital Scale, the word "OVERLOAD" will be displayed on the Display.

Quando la carga ultrapasa la capacidad maxima de la Balanza Digital, la palabra "OVERLOAD" es exhibida en la pantalla.

P (cpu): 57% | D: 57% | P1: 0 | Conf: 248 | Ed: 13 | Empty: 115 | Pre: 0 | Frag: 0 | Errors: 0 | Ready: 0 | Ins: 119 + 6 / 109 + 6

vanaLeme | 1015



# Anexo 12 - Software Docuglobe

The screenshot displays the Docuglobe software interface. The top-left pane shows a file tree under 'English' with folders like 'User Manuals', 'Hobs', 'Steam Oven', 'Warming Drawers', 'TEEA', 'Bertazzoni', 'AEG (Modelos KD91403 / KD92903 / KD92923 / KD92923 / X)', 'Appliance Description', 'Cleaning and Maintenance', 'Environmental Concerns', 'Instalazio', 'Load Capacity', 'Precautions during use', 'Safety Information', 'Safety Instructions', 'Troubleshooting', 'Use', 'Welcome text\_novo', 'Microwaves', 'Safety Chapter (new 2012)', 'Safety Information', 'HW+FOVAP+PVC', 'Safety Information', 'Vacuum Drawer', 'Safety Information', 'Hobs', 'Hoods', 'Safety Instructions', 'Warming Drawers', 'Protection of the Environment', 'Imagens', and 'Capitulos e Subtitulos'. A 'TRAINING' folder is also visible at the bottom.

The top-right pane shows a table with columns for Name, Symbol, Language, Status, and Status. The table lists various languages and their corresponding processing status.

Name	Symbol	Language	Status	Status
[User Manuals]Warming Drawers(AEG (Modelos KD91403 / KD92903 / KD92923 / KD91404 ))Cleaning and Mainte		English	being processed	being processed
		Arabic	being processed	being processed
		Bulgaro	being processed	being processed
		Croatian (Hrvatski)	being processed	being processed
		Czech (Čeština)	being processed	being processed
		Danish (Dansk)	being processed	being processed
		Dutch (Netherlands)	being processed	being processed
		Español	being processed	being processed
		Estonian (Eesti)	Finished	Finished
		Finnish (Suomi)	Finished	Finished
		French	being processed	being processed
		German (Deutsch)	being processed	being processed
		Greek (Ελληνικά)	being processed	being processed
		Hungarian (Magyar)	being processed	being processed
		Italian	being processed	being processed
		Latvia	being processed	being processed
		Lithuanian (LIETUVIŠKAI)	Finished	Finished
		Norwegian (Norsk)	being processed	being processed
		Polish (Polski)	being processed	being processed
		Português	being processed	being processed
		Romanian	Finished	Finished
		Russian	being processed	being processed
		Slovak (Slovenčina)	being processed	being processed
		Slovenian (Slovenščina)	being processed	being processed
		Swedish (Svenska)	being processed	being processed
		Turkish (Türkçe)	Finished	Finished
		Ukrainian (Українська)	Finished	Finished
		Uzonian (Ўзбекча)	being processed	being processed

The bottom-right pane shows the user interface for defining versions, with options for 'Copy', 'Delete', 'Insert', 'Out', 'One position up', 'One position down', 'Approve', and 'Close tree'. The 'Language variants' tab is active, showing a list of languages and their status.

The top status bar indicates 'logged in: Administrator' and the date '21.05.2015'.

docujob6

Object List System Help

Open Open

Module Module neutral  
Module group Document  
External file External file neutral

New

Object Properties

Workflow

Check out modules  
Check in modules  
Proof of use  
Update  
Translate


Defining versions  
Approve  
Close tree

Print preview Language variants

Edk

Properties

## Consignes de sécurité

 Avant d'installer et d'utiliser cet appareil, lisez soigneusement les instructions fournies. Le fabricant ne peut être tenu pour responsable des dommages et blessures liés à une mauvaise installation ou utilisation. Conservez toujours cette notice avec votre appareil pour vous y référer ultérieurement"

### SÉCURITÉ DES ENFANTS ET DES PERSONNES VULNÉRABLES

**Avertissement! Risque d'asphyxie, de blessure ou d'invalidité permanente.**

- Cet appareil peut être utilisé par des enfants de plus de 8 ans, ainsi que des personnes dont les capacités physiques, sensorielles et mentales sont réduites ou dont les connaissances et l'expérience sont insuffisantes,
- à condition d'être surveillés par une personne responsable de leur sécurité."
- Ne laissez pas les enfants jouer avec l'appareil.
- Ne laissez pas les emballages à la portée des enfants.
- **AVERTISSEMENT:** Tenez les enfants éloignés de l'appareil lorsqu'il est en cours de fonctionnement ou lorsqu'il refroidit. Les parties accessibles sont chaudes.
- Si l'appareil est équipé d'un dispositif de sécurité enfants, nous vous recommandons de l'activer. Les enfants de moins de 3 ans ne doivent pas être laissés sans surveillance à proximité de l'appareil.
- Les enfants ne doivent pas nettoyer ni entreprendre une opération de maintenance sur l'appareil sans surveillance.

### SÉCURITÉ GÉNÉRALE





































- Cet appareil est conçu uniquement pour un usage domestique et des situations telles que :
  - dans des cuisines réservées aux employés dans des magasins, bureaux et autres lieux de travail ;
  - dans des bâtiments de ferme ;

logged in: Administrator | 21.05.2015



# Anexo 13 - Tradução do manual de instruções de uma máquina de secar roupa

	<b>MANUAL DE INSTRUÇÕES</b> <b>PT</b>																								
<b>MÁQUINA DE SECAR</b>	<b>TKS 890 H</b>																								
																									
<b>Índice</b>																									
<table border="0"> <tr><td>Informações de Segurança.....</td><td>1</td></tr> <tr><td>Instalação.....</td><td>6</td></tr> <tr><td>Cuidados e Conselhos.....</td><td>7</td></tr> <tr><td>Descrição do Aparelho.....</td><td>8</td></tr> <tr><td>Descrição dos Comandos.....</td><td>10</td></tr> <tr><td>Instruções de Operação.....</td><td>11</td></tr> <tr><td>Tabela de Programas.....</td><td>12</td></tr> <tr><td>Funções Especiais de Secagem.....</td><td>13</td></tr> <tr><td>Limpeza e Manutenção.....</td><td>15</td></tr> <tr><td>Mensagens de Erro e Soluções.....</td><td>17</td></tr> <tr><td>Precauções.....</td><td>18</td></tr> <tr><td>Especificações Técnicas e Ficha de Produto.....</td><td>19</td></tr> </table>		Informações de Segurança.....	1	Instalação.....	6	Cuidados e Conselhos.....	7	Descrição do Aparelho.....	8	Descrição dos Comandos.....	10	Instruções de Operação.....	11	Tabela de Programas.....	12	Funções Especiais de Secagem.....	13	Limpeza e Manutenção.....	15	Mensagens de Erro e Soluções.....	17	Precauções.....	18	Especificações Técnicas e Ficha de Produto.....	19
Informações de Segurança.....	1																								
Instalação.....	6																								
Cuidados e Conselhos.....	7																								
Descrição do Aparelho.....	8																								
Descrição dos Comandos.....	10																								
Instruções de Operação.....	11																								
Tabela de Programas.....	12																								
Funções Especiais de Secagem.....	13																								
Limpeza e Manutenção.....	15																								
Mensagens de Erro e Soluções.....	17																								
Precauções.....	18																								
Especificações Técnicas e Ficha de Produto.....	19																								

<h3>Informações de Segurança</h3> <p><b>Símbolos de cuidados de secagem</b> Ao usar a máquina de secar, tenha em atenção se os materiais da sua roupa não podem ser secos na máquina ou se contêm os símbolos que se seguem:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td> secar</td> <td> normal</td> <td> não secar na máquina</td> <td> não secar</td> </tr> <tr> <td> secar no estendal</td> <td> estender sem centrifugação</td> <td> secar horizontalmente</td> <td> secar à sombra</td> </tr> <tr> <td> limpeza a seco</td> <td> não limpar a seco</td> <td> limpeza a seco com qualquer solvente</td> <td> limpeza a seco somente com solvente de petróleo</td> </tr> </table> <p><b>Indicações de Segurança</b> ⚠ Siga as seguintes indicações de segurança para evitar qualquer perigo respeitante à vida ou à propriedade do próprio utilizador ou de terceiros.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Este produto pertence à categoria I de aparelhos elétricos e destina-se apenas a secar tecidos que foram lavados com água em casa. Por favor, preste atenção à potência de segurança usada durante o seu funcionamento!</li> <li>A fonte de energia tem que ser obrigatoriamente ligada à terra. O fio terra deve ficar por baixo da terra e não deve estar ligado a serviços públicos, como tubos de água, tubos de gás, etc. O fio terra e o fio neutro devem distinguir-se e não devem ser ligados entre si.</li> <li>O cabo de alimentação deve cumprir os padrões energéticos nacionais e suportar uma corrente acima de 16A. Para garantir a sua segurança e da sua família, por favor, faça imediatamente as alterações necessárias, caso o uso da energia em sua casa não esteja em conformidade com os requisitos acima mencionados.</li> </ol>	 secar	 normal	 não secar na máquina	 não secar	 secar no estendal	 estender sem centrifugação	 secar horizontalmente	 secar à sombra	 limpeza a seco	 não limpar a seco	 limpeza a seco com qualquer solvente	 limpeza a seco somente com solvente de petróleo	<h3>Informações de Segurança</h3> <ol style="list-style-type: none"> <li>A carga máxima a ser usada na máquina é de 8 kg de têxteis secos.</li> <li>A máquina de secar não deve ser usada no caso de terem sido usados produtos químicos industriais de limpeza.</li> <li>O filtro deve ser limpo com regularidade.</li> <li>Deve evitar a acumulação de algodão em torno do tambor de secagem.</li> <li>Deve ser fornecida uma ventilação adequada para evitar, através do refluxo de gases, a queima de outros combustíveis, incluindo lareiras.</li> <li>Não seque peças por lavar na máquina de secar.</li> <li>Peças que tenham sido manchadas com substâncias como óleo de cozinha, acetona, álcool, gasolina, querosene, tiranódoas, terebentina, ceras e removedores de cera devem ser lavadas em água quente com uma quantidade extra de detergente antes de serem colocadas na máquina de secar.</li> <li>Itens como espuma de borracha (látex), toucas de banho, tecidos impermeáveis, artigos de borracha e roupa ou almofadas com espuma de borracha não devem ser secos na máquina de secar.</li> <li>Os amaciadores ou produtos semelhantes devem ser usados segundo as instruções da embalagem.</li> <li>A parte final do ciclo da máquina de secar roupa é feita sem calor (ciclo de arrefecimento) para garantir que as peças atinjam uma temperatura que não as danifique.</li> <li><b>ATENÇÃO:</b> nunca parar a máquina de secar roupa antes do fim do ciclo de secagem, a menos que todos os itens sejam rapidamente removidos e espalhados para que o calor se dissipe.</li> </ol>
 secar	 normal	 não secar na máquina	 não secar										
 secar no estendal	 estender sem centrifugação	 secar horizontalmente	 secar à sombra										
 limpeza a seco	 não limpar a seco	 limpeza a seco com qualquer solvente	 limpeza a seco somente com solvente de petróleo										

## Informações de Segurança

15. O ar de escape não deve ser direcionado para uma conduta usada para escoar fumo de aparelhos que queimem gás ou outros combustíveis.
16. O aparelho não deve ser instalado atrás de portas com fechadura, portas de correr ou com dobradiças no lado oposto à abertura da máquina e que impeçam a abertura completa da porta.
17. Itens contaminados com petróleo podem inflamar espontaneamente, especialmente quando expostos a fontes de calor, como uma máquina de secar roupa. Os itens aquecem, causando uma reação de oxidação no óleo. A oxidação gera calor. Se o calor não consegue escapar, os itens podem ficar quentes o suficiente para inflamar. Empilhar ou armazenar itens manchados por petróleo pode impedir que o calor escape e assim criar risco de incêndio.
18. Para poder secar roupas na máquina que, inevitavelmente, foram manchadas com óleo ou azeite ou que foram contaminadas por produtos para o cabelo deve em primeiro lavá-las em água quente com uma quantidade extra de detergente – isto reduz, mas não elimina, o risco.
19. O aparelho não deve ser inclinado durante o uso normal ou manutenção.
20. Remova todos os objetos dos bolsos, tais como isqueiros e fósforos.

## Informações de Segurança

21. Este aparelho pode ser usado por crianças a partir dos 8 anos de idade e por pessoas com capacidades físicas, sensoriais ou mentais reduzidas ou com falta de experiência e conhecimento, desde que sejam supervisionadas ou tenham recebido instruções sobre o uso do aparelho de forma segura e compreendam os perigos envolvidos. As crianças não devem brincar com o aparelho. A limpeza e manutenção não devem ser feitas por crianças sem supervisão.
22. Se o cabo de alimentação estiver danificado, deve ser substituído pelo fabricante, por um agente autorizado ou pessoal qualificado, a fim de evitar situações de perigo.
23. Este aparelho é apenas para uso no interior.
24. As aberturas não devem ser obstruídas por nenhum tapete.
25. Crianças com menos de 3 anos devem ser mantidas afastadas a menos que continuamente supervisionadas.
26. Mantenha os animais de estimação afastados do aparelho.
27. Se o aparelho aparentar uma temperatura anormalmente alta, retire a ficha imediatamente.

Descartar o produto corretamente:



Este símbolo indica que o produto não deve ser descartado com outros resíduos domésticos em toda a UE. Para evitar possíveis danos ao meio ambiente ou à saúde humana causados pela eliminação incontrolada de resíduos, recicle-o de forma responsável para promover a reutilização sustentável dos recursos materiais. Para devolver o seu aparelho usado, por favor, use os sistemas de recolha e entrega ou entre em contato com o revendedor onde o produto foi adquirido, garantindo, assim, uma reciclagem ambientalmente segura.

## Informações de Segurança

### Risco de choque elétrico

1. Não force o cabo de alimentação para retirar a ficha da tomada.
2. Não ligue / retire a ficha da tomada com as mãos molhadas.
3. Não danifique o cabo de alimentação nem a tomada.

### Perigo de lesões

1. Não desmonte nem instale a máquina de secar sem qualquer instrução ou supervisão.
2. Não instale este aparelho em cima da máquina de lavar roupa sem o kit de instalação em coluna (se quiser instalar esta máquina em cima de uma máquina de lavar roupa, adquira as peças independentes. A instalação deve ser efetuada pelo fabricante, por um agente autorizado ou pessoal qualificado, a fim de evitar situações de perigo).
3. Não se apoie sobre a porta aberta da máquina de secar.
4. Não coloque qualquer pyrotóxina em cima da máquina de secar, tais como: velas, fogão elétrico, etc.

### Perigo de danos

1. Não seque roupa acima da capacidade nominal.
2. Não opere a máquina sem o filtro de cotão.
3. Não seque as roupas sem terem sido centrifugadas.
4. Não exponha a máquina de secar diretamente ao sol. O aparelho deve ser usado apenas no interior.
5. Não instale o secador em ambientes húmidos e encharcados.
6. Para efetuar a limpeza e manutenção, por favor, lembre-se de retirar a ficha da tomada e não lavar diretamente o aparelho com água.

### Perigo de Explosão

Por favor, não seque as roupas manchadas com substâncias inflamáveis, tais como querosene ou álcool sob risco de ocorrer uma explosão.

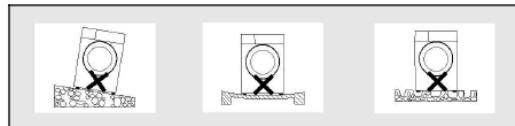
## Instalação

### Transporte

Transporte o aparelho com cuidado. Não agarre nenhuma parte saliente da máquina. A porta da máquina não pode ser utilizada como uma pega de transporte. Na impossibilidade de transportar a máquina de secar na posição vertical, pode ser inclinada para a direita até 30°.

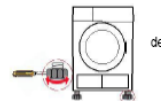
### Posição de instalação

1. Instale a máquina em solo firme e plano.
2. Não coloque o aparelho em solo inclinado, sobre tapetes ou piso de madeira.
3. Não coloque a máquina ao ar livre, para evitar que a máquina de secar congele e cause danos nas peças da máquina.



### Ajuste do nível

Assim que a máquina de secar estiver na sua posição definitiva, certifique-se que o aparelho está nivelado com a ajuda de um nível bolha. Se não estiver nivelada, ajuste os pés com uma ferramenta apropriada.



### Ligação à rede de alimentação

1. Certifique-se que a tensão da fonte de alimentação é a mesma que a especificação elétrica do aparelho.
2. Só depois deve ligar a máquina de lavar roupa à caixa de terminais, à tomada universal, ou a uma tomada.

## Cuidados e Conselhos

### Atenção

- ❗ Antes da primeira utilização, o pó e gordura acumulados durante o transporte podem permanecer na máquina. Para evitar manchar a sua roupa:
- Coloque alguns panos limpos dentro do tambor.
  - Ligue a máquina à tomada.
  - Prima o botão "On/Off", selecione o programa "Rápido" e prima "Comienzo/Pausa".
  - Após o fim do programa, siga as recomendações de "limpeza e manutenção" para limpar o condensador de ar e o filtro de algodão.

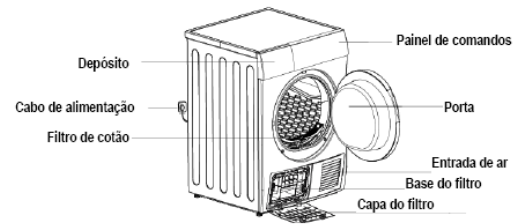
### Conselhos

- Antes de secar, centrifugue bem a roupa na máquina de lavar. Uma velocidade de rotação alta ajuda a reduzir o tempo de secagem e economizar o consumo de energia.
- Para um resultado de secagem uniforme, separe a roupa de acordo com o tipo de tecido e programa de secagem.
- Antes de secar, aperte os fechos, ganchos, ilhós, botões, cintos de tecido, etc.
- Não seque as roupas em demasia, pois podem facilmente ganhar vincos ou encolher.
- Não coloque na máquina de secar artigos que contenham borracha ou materiais elásticos semelhantes, como impermeáveis, coberturas de bicicletas e produtos com penas.
- A porta apenas pode ser aberta após o programa de secagem ter terminado. Abrir a porta antes de o programa acabar, pode causar queimaduras na pele devido ao vapor ou às altas temperaturas da superfície do aparelho.
- Limpe o filtro de algodão e esvazie o depósito após cada uso, para evitar o prolongamento do tempo de secagem e do consumo energético.
- Selecione o programa adequado para as roupas de lã, para que a roupa fique mais fresca e macia.
- Siga as seguintes referências de peso:

Blusas (aprox. 600g)	Casacos (aprox. 800g) em algodão	Cargas de ganga (aprox. 800g)	Esterões/Toalhas (aprox. 900g) em algodão
Lençóis (aprox. 600g) em algodão	Roupa de trabalho (partes de cima e de baixo) (aprox. 1200g) em algodão	Pijamas (aprox. 200g)	Camisas (aprox. 300g) em algodão
Camisetas menores (aprox. 150g) em algodão	Roupa interior (aprox. 70g) em algodão	Meias (aprox. 30g) em diferentes materiais	

## Descrição do Aparelho

### Descrição dos componentes

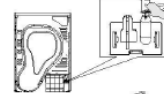


### Acessórios

As seguintes peças são opcionais para modelos específicos. Se a sua máquina de secar tem os seguintes acessórios, use luvas e instale-os seguindo as instruções abaixo.



### Passos para a instalação:



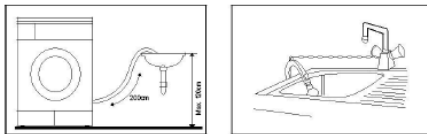
Passo 1: Remova o tubo de descarga do conector da mangueira usando um alicate.



Passo 2: Insira o tubo de descarga.

## Descrição do Aparelho

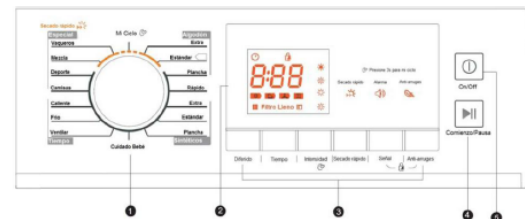
Passo 3: coloque o suporte da mangueira no lavatório ou em qualquer outra pia.



### Início rápido

- Verifique se o depósito e os filtros estão limpos.
- Abra a porta e coloque a roupa.
- Feche a porta.
- Ligue à tomada e prima o botão **[On/Off]**
- Selecione o programa.
- Prima o botão **[Comienzo/Pausa]**
- Retire a roupa quando a máquina terminar.
- Limpe o filtro e esvazie o depósito.
- Prima o botão **On/Off**
- Desligue da tomada.

## Descrição dos Comandos



- Botão de seleção de programas
- Display
- Botões de funções especiais
- Botão **[Comienzo/Pausa]** (Início/Pausa)
- Botão **[On/Off]**

### Display (visor)

	Início Diferido
	Bloqueio de Segurança (para crianças)
	Indicador de tempo restante / mensagens de erro
	Fases do ciclo de secagem
	Limpar o filtro (aviso)
	Esvaziar o depósito de água (aviso)
	Nível de secagem (quatro níveis)
	Indicador de secagem rápida
	Indicador de sinal sonoro
	Modo anti-vincos

## Instruções de Operação

### Seleção do programa

1. Prima o botão **[On/Off]**, quando o visor LED se acender rode o botão para selecionar o programa desejado.
2. Se desejar utilizar funções adicionais, selecione as seguintes opções: **[Diferido]**, **[Tempo]**, **[Intensidad]**, **[Secado Rápido]**, **[Señal]** ou **[Anti-arrugas]**.
3. Prima o botão **[Comienzo/Pausa]**.

### Início do programa

O tambor começa a girar depois de iniciar o programa, as luzes do display piscam sequencialmente e a indicação do tempo restante no display muda automaticamente.

### Nota:

Ocasionalmente, o tambor pode parar cerca de 40 segundos durante o processo de secagem, mas o display mantém-se normal. Trata-se de um ajuste automático da máquina de secar, após este tempo o programa continuará normalmente.

### Fim do programa

1. O tambor deixa de rodar quando o programa termina, o display mostra a mensagem "0.00" e a luz indicadora da última fase do ciclo de secagem fica a piscar. A máquina iniciará a função **[Anti-arrugas]** se não retirar a roupa dentro de 1 minuto (consulte a página 14). Prima o botão **[On/Off]** para desligar a máquina e retire a ficha da tomada.
2. Se a máquina parar inesperadamente durante o ciclo de secagem e aparecer uma informação de erro, resolva o problema com a ajuda do capítulo "Mensagens de erro e soluções" (consulte a página 17).

## Tabela de Programas

Programa	Peso	Aplicação/Propriedades	Diferido	Tempo
Algodón*	8 kg	Secar peças de roupa de algodão. Nivel de secagem: extra-seco.	S	N
Plancha*	8 kg	Secar peças de roupa de algodão. Nivel de secagem: pronto a usar.	S	N
Plancha*	8 kg	Secar peças de roupa de algodão. Nivel de secagem: pronto a usar.	S	N
Rápido*	3 kg	Peças lavadas que necessitam de uma secagem rápida, como calcões ou peças individuais pequenas. Também para secagem suscitadas.	S	N
Simiéticos	3 kg	Para peças que não necessitam de serem passadas a ferro. Mater. de materiais sintéticos ou peças de algodão com mistura de outras fibras.	S	N
Simiéticos	3 kg	Secar vestidos formais ou outros itens de roupa com materiais de ser passados a ferro. Não com materiais de lã/cadado fino, roupas de bebê, meias.	S	N
Plancha*	3 kg	Secar vestidos formais que não necessitam de ser passados a ferro. Não com materiais de lã/cadado fino, roupas de bebê, meias.	S	N
Cuidado Bebê	1 kg	Secar roupas de bebê.	S	N
Vizquero*	8 kg	Secar calças de ganga ou roupas desportivas sem fivelas e grande velocidade na máquina de lavar.	S	N
Mixta*	3 kg	Substitui o tipo de material da sua roupa, selecione o programa de lavagem.	S	N
Especial*	3 kg	Secar roupas de esporte, todos tipos e profissões, que não necessitam de serem passados a ferro.	S	N
Camisetas	1 kg	Roupas de cuidado fácil como camisetas e blusas, com mecanismos automáticos para retirar o estampo ao passar a ferro. Coloque ligeiramente as roupas na máquina de secar. Depois de secar, pessegue num café.	S	N
Mi Ciclo*	1 kg	Definir e guardar o seu programa favorito.	S	N
Caliente*	1 kg	Aquecer roupa de um máximo de 10 minutos a um máximo de 120 minutos (em peças de 10 min.).	S	N
Frio*	1 kg	Secar roupas sem aquecer, de um máximo de 10 min. A um máximo de 120 min. (em peças de 10 min.).	S	N
Ventilar	1 kg	Ventilar roupas guardadas em local fechado durante muito tempo; tempo mínimo de 20 min a um máximo de 150 min (em peças de 10 min.).	S	N

Notas: 1. Este símbolo diz respeito ao programa de teste de eficiência energética "programa standard de algodão", que é mais adequado para secar roupa normal de algodão na especificação normal.  
2. Os programas acima mencionados não apenas as propriedades e o utilizador pode escolher o programa usado os seus hábitos pessoais. Também processo e nível camadas por exemplo: roupa de cama, calças de ganga, camisas, etc., não são fáceis de secar; recomendamos o ajuste do programa "Vizquero" e um nível de intensidade máxima de secagem.

## Funções Especiais de Secagem

### Funções Especiais de Secagem

#### 1. Instruções para o procedimento de secagem com início **[Diferido]**

Esta função permite atrasar o programa de secagem por um período até 24h. A máquina iniciará o seu funcionamento após X horas. Quando o programa inicia, o tempo fica em contagem decrescente e o ícone aparece no display.

Siga os passos seguintes:

- (1) Coloque a roupa na máquina e feche a porta.
- (2) Prima o botão **[On/Off]** e rode o botão para selecionar o programa desejado.
- (3) Pode selecionar as funções **[Anti-arrugas]** ou **[Señal]** de acordo com as suas necessidades.
- (4) Prima o botão **[Diferido]**.
- (5) Continue a premir **[Diferido]** para selecionar o tempo de início diferido desejado.
- (6) Depois de premir o botão **[Comienzo/Pausa]**, a máquina estará em boas condições de funcionamento. O processo de secagem começará automaticamente, quando terminar o tempo de início diferido.
- (7) Se premir o botão **[Comienzo/Pausa]** novamente, a função de início diferido entra em modo de pausa.
- (8) Se desejar cancelar esta função, prima o botão **[On/Off]**.

#### 2. Instruções para a função **[Tempo]**

Para selecionar o programa quente, frio ou ventilar, pode ajustar o tempo de secagem em frações de 10 min., premindo o botão **[Tempo]**. O tempo máximo é de 150 minutos.

#### 3. Instruções para a função **[Intensidad]**

Esta função é usada para ajustar o nível de secagem da roupa. Existem quatro níveis de secagem . O tempo de secagem aumenta 3 minutos em cada nível.

- (1) A função **[Intensidad]** apenas pode ser ativada antes de iniciar um programa.
- (2) Prima o botão **[Intensidad]** repetidamente para selecionar o tempo de secagem.
- (3) À exceção dos programas **[Algodón Plancha]**, **[Rápido]**, **[Simiéticos Plancha]**, **[Cuidado Bebê]**, **[Caliente]**, **[Frio]**, **[Ventilar]**, todos os outros programas podem ser ajustados com a função **[Intensidad]**.
4. Instruções para a função **[Mi Ciclo]**  
Esta função é usada para definir e memorizar os seus programas favoritos usados com mais frequência.
  - (1) Rode o botão para selecionar o programa desejado e outras funções de secagem.
  - (2) Prima o botão **[Intensidad]** durante 3 segundos até o visor piscar e a função tiver sido guardada.
  - (3) Rode o botão para a posição **[Mi Ciclo]** e pode começar a utilizar os seus programas favoritos. Se desejar alterar os parâmetros da função **[Mi Ciclo]**, repita os passos (1) e (2).

## Funções Especiais de Secagem

#### 5. Instruções **[Iluminação]**

A lâmpada dentro do tambor acende-se durante três minutos quando premido qualquer um dos botões da máquina ou durante um minuto quando se abre a porta.

#### 6. Instruções **[Señal]**

Ative ou desative o sinal sonoro. Por defeito, o sinal sonoro está ativado.

- (1) A máquina ativa o sinal sonoro quando os botões das funções extra são selecionados.
- (2) Se rodar o botão de seleção de programas enquanto a máquina está em funcionamento, o sinal sonoro avisa-o de que é uma seleção inválida.
- (3) Quando o programa terminar, a máquina emitirá também um sinal sonoro.

#### 7. Instruções para a função **[Anti-arrugas]**

No final do ciclo de secagem, a função antiarrugas tem a duração de 30 minutos (por defeito) ou 120 minutos (selecionados). Quando selecionada a função **[Anti-arrugas]** acende-se a luz respetiva no display. Esta função previne a formação de vincos. A roupa pode ser retirada da máquina durante a fase antiarrugas. Todos os programas possuem esta função, exceto os programas **[Frio]**, **[Ventilar]** e **[Cuidado Bebê]**.

#### 8. Instruções para o **[Bloqueio de Segurança]**

- (1) Esta máquina de secar inclui um sistema de bloqueio de segurança que impede o uso inadvertido do aparelho por crianças.
- (2) Enquanto a máquina está em funcionamento, prima os botões **[Anti-arrugas]** e **[Señal]** ao mesmo tempo por mais de 3 segundos para ativar o bloqueio de segurança. Quando esta função está ativa, o display mostra o ícone e nenhum botão funcionará, exceto **[On/Off]**. Para desativar o bloqueio de segurança, prima os botões **[Anti-arrugas]** e **[Señal]** ao mesmo tempo por mais de 3 segundos.

## Limpeza e Manutenção

### Esvaziar o depósito da água

1. Retire o depósito com as duas mãos.
2. Incline o depósito e verta a água condensada.
3. Volte a introduzir o depósito na máquina.



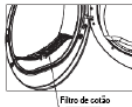
### ATENÇÃO!

1. Esvazie o depósito após cada utilização. Se o depósito ficar cheio durante o funcionamento da máquina, o programa entra em pausa e o ícone piscará no visor. Após esvaziar o depósito, o programa pode ser reiniciado, premindo o botão **【Comienzo/Pausa】**.
2. Não beba a água condensada.
3. Não utilize a máquina sem o depósito da água condensada.

### Limpar o filtro de cotão

Deixe a máquina de secar arrefecer.

1. Abra a porta da máquina.
2. Retire o filtro de cotão.
3. Limpe o filtro; limpe os fios acumulados no filtro de cotão, com a mão ou passe por água e seque bem.
4. Introduza novamente o filtro de cotão corretamente.



Filtro de cotão

### Limpar a base do filtro

1. Abra a capa do filtro.
2. Desaperte as duas alavancas de bloqueio.
3. Retire o filtro de ar condensado.
4. Limpe bem o filtro.
5. Coloque de novo o filtro na máquina.
6. Aperte as alavancas de bloqueio.
7. Feche a capa do filtro até encaixar corretamente.



Alavanca de bloqueio

Base do filtro  
Capa do filtro

## Limpeza e Manutenção

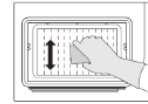
### Nota!

1. O cotão acumulado no filtro bloqueará a circulação de ar, aumentando o tempo de secagem e o consumo de energia.
2. Desligue o cabo de alimentação da máquina antes de proceder à limpeza!
3. Não utilize a máquina de secar sem o filtro!
4. Limpe o filtro depois de cada uso para evitar a acumulação de cotão no interior da máquina.

### Limpar o condensador

De dois em dois meses, limpe o condensador de cotão com uma esponja ou escova. Use luvas durante a limpeza.

Nota: o cotão pode retirar-se mais facilmente quando está húmido.



## Mensagens de Erro e Soluções

Visor	Causa	Soluções
está a piscar	O depósito está cheio.	Esvazie o depósito.
'E32'	Avaria da bomba de água ou no sensor do nível da água.	Contacte os serviços técnicos se o problema persistir.
'E33'	Avaria do sensor de humidade.	
está a piscar	O filtro está obstruído ou a temperatura ambiente é elevada.	Limpe o filtro e confirme a temperatura ambiente. Contacte os serviços técnicos se o problema persistir

## Precauções

⚠ Somente um técnico autorizado pode proceder a reparações do aparelho. Antes de chamar o serviço ao cliente, verifique se pode resolver o problema seguindo o manual de instruções. O técnico irá cobrar o serviço, caso não se trate de uma avaria, mesmo durante o período de garantia.

Problema	Solução
O display não funciona	Verifique: <ul style="list-style-type: none"> <li>• se a ficha está ligada à tomada.</li> <li>• o programa selecionado</li> <li>• o quadro elétrico</li> </ul>
Não inicia a secagem	Verifique se: <ul style="list-style-type: none"> <li>• premiu o botão <b>【Comienzo/Pausa】</b></li> <li>• fechou a porta.</li> <li>• selecionou um programa.</li> </ul>
A porta abre-se sozinha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pressione a porta até ouvir um clique.</li> <li>• Verifique se não há sobrecarga de roupa.</li> </ul>
O grau de secagem não é alcançado ou o tempo de secagem é demasiado longo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpe o filtro de cotão e lave o condensador.</li> <li>• Esvazie o depósito de água.</li> <li>• Verifique a saída de água.</li> <li>• O espaço da máquina de secar roupa é demasiado pequeno.</li> <li>• Limpe o sensor de humidade.</li> <li>• Use o programa de secagem seguinte mais potente ou use um programa com temporizador.</li> </ul>

⚠ Se não conseguir resolver o problema e necessita ajuda:

1. Prima o botão **【On/Off】**.
2. Desligue os cabos de alimentação e contacte o serviço técnico.

## Especificações Técnicas e Ficha de Produto

### Especificações

Tensão/Frequência	220-240V~ 50Hz
Potência nominal de entrada	650W
Refrigerante	R134a
Temperatura ambiente	+5°C ~+35°C
Dimensões	595x622x845(mm)
Capacidade de secagem	8kg
Peso neto	52kg

Nota:

1. A capacidade nominal é a capacidade máxima. Certifique-se a roupa seca colocada na máquina não excede a capacidade nominal.
2. Não instale a máquina de secar num local onde existe o risco de congelamento. As temperaturas próximas de zero graus impedem a máquina de funcionar constantemente.
3. Existe o risco de danos no aparelho se a água condensada congelar na bomba, tubos e/ou depósito de água.

### Ficha do produto

Marca: Teka

Model: TKS 890 H

Capacidade nominal: 8kg

Tipo de máquina de secar: Condensação

Classe de eficiência energética: A++

Consumo de energia de 236,0 kWh/ano, com base em 160 ciclos de secagem no programa de algodão standard com carga completa e carga parcial e nos modos de baixo consumo. O consumo real de energia por ciclo depende da forma como a máquina é utilizada.

Automática ou não automática: Automática

Etiqueta Ecológica da UE: N/A

Consumo de energia do programa standard de algodão com carga completa: 1,98 kWh

Consumo de energia do programa standard de algodão com carga parcial: 1,08 kWh

Consumo de energia em modo desligado (Po): 0,01 W

Consumo de energia em modo inativo (Pi): 0,8 W

duração do modo inativo: 10 min

O "programa normal de algodão" usado com carga completa e parcial refere-se ao programa de secagem standard, cuja informação surge na etiqueta e na ficha de produto, adequado para secar roupa normal de algodão húmida e o mais eficiente em termos de consumo de energia para algodão.

Duração ponderada do programa standard de algodão com carga completa e parcial: 150 min

Duração do programa standard de algodão com carga completa: 198 min

Duração do programa standard de algodão com carga parcial: 115 min

Eficiência de condensação de classe B numa escala de G (menos eficiente) a A (mais eficiente).

Eficiência média de condensação do programa standard de algodão com carga completa: 80,1%

Eficiência média de condensação do programa standard de algodão com carga parcial: 80,1%

Eficiência média de condensação programa standard de algodão com carga complete e parcial: 80,1%

Nível de potência de ruído para o programa standard de algodão com carga completa: 69dB



## Anexo 14 - Texto do *site* do forno a vapor Ebon traduzido para Português

A nova gama de fornos Teka

Ver catálogo

### **Simplesmente fascinante**

Os novos fornos EBON da Teka são o melhor exemplo de como utilidade, design e elegância se podem conjugar.

#### **Qualidade e estética dos materiais**

Os fornos EBON distinguem-se pela inconfundível estética inox em perfeita combinação com o vidro de linhas simples.

#### **Eficiente e único**

O seu sistema operativo caracteriza-se pela sua grande eficiência, mas, acima de tudo, é o seu inovador painel em LED branco e a qualidade do seu interior que marcam toda a diferença.

#### **Design integrado**

Os fornos EBON definem o rumo: linhas simples, design moderno, fácil instalação e inúmeras opções para cozinhar qualquer receita na perfeição.

A inovação dos seus materiais e modelos enriquece toda a gama e responde às necessidades de um crescente número de utilizadores que procuram um estilo diferenciador na cozinha. Deixe-se levar pela razão e intuição dos fornos EBON Teka.

### **Beleza exterior que cativa**

EBON apresenta uma imagem atraente e ousada. Com os novos fornos EBON é possível divertir-se na cozinha e ao mesmo tempo ser invejado por todos.

Com uma grande variedade de escolha, o seu estilo não o deixará indiferente: painel branco, traços distintivos, botões de controlo escamoteável elegantes molduras. O seu atraente puxador da porta define a sua personalidade, assim como o visor luminoso com uma disposição que acentua o seu estilo.

EBON é capaz de enfrentar qualquer desafio, garantindo o êxito de todas as suas receitas.

#### **Comandos ocultos**

A beleza irresistível dos botões de controlo escamoteável e a facilidade de limpeza são duas boas razões para fazer do

forno EBON o seu melhor companheiro na cozinha.

#### **Display multifunções**

Os fornos EBON possuem um inovador visor branco, melhorando a visibilidade dos dígitos e funções ao programar o forno, para além de criar uma

atmosfera de integração total na cozinha.

### **Redefinição dos materiais**

A perfeita harmonia entre o aço inoxidável e o vidro levou-nos a descobrir a estética dos fornos EBON, que se caracteriza pela robustez do seu puxador e pela elegância da porta em vidro escuro.

### **Atração interior**

A sua beleza exterior estende-se ao interior mostrando o seu lado mais útil. A perfeição dos seus acabamentos reflete-se em cada detalhe, como é exemplo o esmalte exclusivo da Teka. O espaço generoso com uma das maiores capacidades do mercado é acompanhado com um tabuleiro telescópico que facilita o acesso aos alimentos. Disponíveis nas versões compacto, standard e maxi (90 cm), os fornos EBON possuem espaço suficiente para satisfazer as suas necessidades.

### **A+ ECO**

Poupar energia e reduzir o consumo. EBON mostra-lhe o caminho certo com a sua classificação A+ poupando 20% mais de eletricidade do que os seus antecessores sem abdicar da potência, utilidade e eficiência na cozinha. Os fornos EBON foram produzidos fazendo uso racional dos recursos naturais.

#### **Função ECO**

A função Eco otimiza a poupança energética graças a um sistema inteligente de controlo da temperatura. Esta inovadora função é mais um passo no nosso compromisso de produzir eletrodomésticos equipados com os mais altos níveis de segurança e sustentabilidade.

#### **Guias Easy Slide**

Juntamente com o sistema de guia de tabuleiro telescópico Plus, que permite retirar completamente o tabuleiro dos alimentos, as guias telescópicas Teka estão incorporadas com um inovador sistema Easy Slide que fixa ambas as guias em paralelo, facilitando a colocação e manuseamento do tabuleiro.

#### **Sistema Cool Touch**

Com o Sistema Cool Touch a porta atinge uma temperatura máxima muito abaixo da norma UNEEN 60335, graças à otimização da saída de ar quente da cavidade e à porta de vidro interior, o que reduz o risco de queimaduras.



### O toque final

Deixe voar a sua imaginação por entre a variedade de tamanhos, cores e características até encontrar o produto EBON que melhor reflete o seu estilo. A beleza exterior e a fiabilidade interior são critérios de referência garantidos; tudo o que falta agora é o seu toque pessoal.

Painéis	Cores
	Inox
	Preto
	Branco

### Dimensões

Combi e micro-ondas de 45 e 39 cm

Fornos de 60, 45 e 90 cm

### Descubra a gama EBON

A Teka oferece-lhe uma extensa gama de modelos para que possa escolher aquele que melhor se adequa à sua forma de cozinhar. A Teka encarregar-se-á do resto.

### O serviço Teka

Ao comprar um produto Teka, adquire também a qualidade e assistência do nosso Serviço Técnico.

Os nossos produtos foram produzidos para que funcionem em perfeitas condições e de forma simples. Estão testados para trabalhar nas condições mais exigentes. No entanto, em caso de falha ou se necessitar substituir alguma peça, contacte o seu fornecedor local, através do nosso site [www.teka.com](http://www.teka.com) ou das páginas do Facebook e Twitter.

Na Teka, estamos sempre dispostos a ouvi-lo e a responder às suas necessidades com a maior eficiência e rapidez.

O nosso serviço Oficial apenas usa processos aprovados e peças originais da Teka porque a tranquilidade e qualidade estão em primeiro lugar no nosso negócio.

Os eletrodomésticos Teka possuem garantia de, pelo menos, 2 anos contra todos os defeitos de produção. A assistência, substituição de peças e, se necessário, transporte do produto até aos nossos Serviços Técnicos são gratuitos.

Poderá estender o período de garantia durante o tempo que desejar, aderindo ao novo serviço Garantia Plus, que lhe oferece a melhor cobertura e se adapta às suas necessidades.

Para beneficiar de mais vantagens, faça já o seu registo e ative a garantia diretamente no site dos nossos serviços técnicos: [www.teka.com/sat](http://www.teka.com/sat).

## **Anexo 15 - Questões orientadoras da entrevista ao Diretor do Departamento de I&D da Teka Portugal**

1. Qual a importância da criação de relações com os clientes?
2. Quais os desafios em manter uma relação duradoura com o cliente?
3. Que informações são importantes no processo de identificação e seleção de novas oportunidades de negócio/novos mercados?
4. Que mensagem a Teka transmite da marca/empresa no sentido de atrair clientes?
5. Que estratégias de comunicação são usadas ao longo da relação com o cliente?
6. Como é que a empresa gere a relação ao longo do tempo?
7. Quais as vantagens da interação e envolvimento do cliente ao longo da relação?
8. Em que medida o envolvimento de diferentes pessoas/departamentos na interação com o cliente contribui para a solidificação das relações?
9. Qual a imagem que os atuais clientes possuem da marca Teka/empresa Teka Portugal enquanto seu fornecedor?
10. O domínio de uma segunda Língua (Inglês) é suficiente para a comunicação/relação com o cliente?
11. Em que medida a competência na Língua nativa do cliente pode incrementar a satisfação e lealdade do cliente?
12. Que Línguas serão importantes no futuro para a empresa?
13. Quais as motivações da empresa para aumentar a competência em diferentes Línguas?
14. Que estratégias a empresa desenvolve para se adaptar a essa nova realidade?